



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del título de:  
**INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO  
LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA “EMPRESA COMERCIAL  
MALDONADO”, UBICADA EN EL CANTÓN RIOBAMBA,  
PERIODO 2013.**

**AUTOR:**

**JUAN CARLOS MUYULEMA ALLAICA**

**RIOBAMBA- ECUADOR**

**2014**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que la tesis cuyo título es “Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO”, ubicada en el Cantón Riobamba, periodo 2013”, realizada por la señor estudiante JUAN CARLOS MUYULEMA ALLAICA ha sido revisada en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

-----  
*Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra*

**DIRECTOR TESIS**

-----  
*Ing. M.Sc. Raúl German Ramírez Garrido*

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

La responsabilidad por los hechos, criterios vertidos, e ideas vertidas en el presente: Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO, me corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual derivado del mismo a la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

-----  
**Juan Carlos Muyulema Allaica**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de tesis va dedicado a toda mi familia en especial a mis padres por estar a mi lado y darme su apoyo incondicional por su ejemplo de perseverancia, por haber fomentado en mí el deseo de progreso y el anhelo de triunfo en la vida porque creyeron en mí y me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega gracia a ellos, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsando en los momentos más difíciles de mi carrera, y el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo transitar hasta el final.

Gracias padre y madre por confiar en mí.

También gratifico a todas y todos quienes de una u otra forma han colaborado para el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su apreciable contribución.

**Juan Carlos Muyulema Allaica.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme escoltado y guiado a lo largo de esta carrera por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad. A mis padres Edgar Muyulema Jarrin y Zoila Allaica Yungan por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien por ser un excelente ejemplo de vida. A mis hermanos Freddy, Carina, Gabriela. No puedo dejar pasar esta oportunidad sin decirles que les amo y gracias.

Deseo del mismo modo expresar mi agradecimiento a mi Director Ing. Giovanni Alarcón Parra y a mi Asesor Ing. Raúl Ramírez por la confianza apoyo y dedicación de tiempo por haber compartido conmigo sus conocimientos sobre todo su amistad.

## RESUMEN

Los fenómenos de globalización han desencadenado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía. Ello significa que, cada vez más, los oferentes de bienes y servicios están obligados a mantener puesta su mirada en la calidad y en la mejora continua para ser elegidos por los clientes.

La gestión de calidad es hoy un imperativo para cualquier empresa que aspire a mantenerse vigente en los mercados.

Se ha desarrollado los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en la Empresa **COMERCIAL MALDONADO**. El éxito de un sistema de calidad es mantener los procedimientos documentados mediante un enfoque basado en procesos.

Se elaboró el manual de calidad describiendo los requisitos que requeridos por la Norma ISO 9001:2008 para un sistema de gestión de la calidad permitiendo de esta forma que la organización cumpla consistentemente con los requisitos y expectativas del cliente, manteniendo sus procesos bajo control y resolviendo los problemas de la calidad para alcanzar el principal objetivo la satisfacción del cliente.

Además la organización debe asegurarse que los procesos sean aptos para alcanzar los objetivos planificados mediante actividades de seguimiento, medición o estimación tomando las acciones correctivas y de mejoras necesarias que garanticen la conformidad de los productos con sus especificaciones.

## ABSTRACT

This research was carried out to make a design of quality management system, phenomena of globalization have led to strengthening of competitiveness in all sectors the economy. This means that more and more suppliers' goods and services are bound to be looking to maintain the quality and continuous improvement to be chosen by customers.

The quality management is an imperative for any company that aspires to remain in force at markets.

It has developed the requests of a Quality Management System according to ISO 9001:2008 at **COMERCIAL MALDONADO** enterprise. The success of a quality system is maintaining documented procedures through a process approach.

It was elaborated the quality manual describing the conditions required by standard ISO 9001:2008 system for quality management thus allowing the organization consistently meets the requirements and expectations of customers, keeping their processes under control and was draw by solving the quality problems to achieve main goal of customers satisfaction.

In addition, the organization must ensure that processes are suitable to achieve planned objects through monitoring, measurement or estimation, taking corrective actions and improvements necessary to ensure conformity of the products to your specifications.

## INDICE GENERAL

Portada .....	ii
Certificación del tribunal .....	iii
Certificación de autoría .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vii
Abstract.....	vii
Indice general .....	viii

### Capítulo I:

El problema .....	1
1.1. Antecedentes del problema.....	1
1.1.1. Formulación del problema.....	2
1.1.2. Delimitación del problema .....	2
1.2. Objetivos.....	2
1.2.1. Objetivo general .....	2
1.2.2. Objetivos específicos.....	2
1.3. Justificación de la investigación .....	3

### Capítulo II:

Marco teórico.....	4
2.1 Calidad.....	4
2.1.1 Definición de calidad según los padres de la calidad: .....	5
2.1.2 Evolución histórica del concepto de calidad. ....	5
2.1.3 La Calidad y la segunda guerra mundial .....	6
2.2 Sistema de gestión de la calidad .....	7
2.2.1 Implementación de un sistema de gestión de la calidad .....	7
2.2.2 Organización Internacional de Normalización ISO.....	8
2.2.3 La familia de normas ISO 9000: Evolución y características. ....	9
2.2.4 ISO 9001 .....	13
2.2.4.1 Generalidades .....	13



2.3. Enfoque a procesos .....	14
2.3.1. Sistema de gestión .....	16
2.3.2. Sistema de gestión de la calidad .....	16
2.3.3. Proceso .....	17
2.3.4. Elementos característicos de un proceso. ....	17
2.3.5. Clases de procesos .....	18
2.3.6. Metodología para la implementación del enfoque basado en procesos.....	20
2.4 Modelo de procesos SIPOC.....	27
2.4.2 Conformación del equipó de procesos.....	28
2.4.3 Pasos para elaborar procesos SIPOC.....	28
2.5. Certificación del sistema de gestión de calidad.....	28
2.5.1 Alcance y vigencia de las certificaciones. ....	30
2.5.2 Costos. ....	30
2.5.3 Nomenclatura básica ISO 9000 .....	30
2.6. Términos relativos a la administración del sistema de gestión de calidad. ....	31
2.6.1 Procedimiento.....	31
2.6.2 Actividad .....	31
2.6.3 Tipos de actividades: .....	31
2.6.4 Producto o servicio. ....	32
2.6.5 Sistema de gestión de calidad.....	32
2.7 Antecedentes de la empresa.....	38
2.7.1 Reseña histórica.....	38
2.7.2 Datos generales de la empresa.....	38
2.7.3 Marco filosófico. ....	40
2.7.3.1 Misión.....	40
2.7.3.2 Visión .....	40
2.7.3.3 Valores corporativos.....	40
2.7.3.4 Política empresarial .....	41
2.7.4 Organigrama estructural .....	41
2.7.5 Infraestructura de la empresa.....	41
2.7.6 Tipo de productos .....	42
2.7.7 Clientes.....	43
2.7.8 Proveedores. ....	43

### **Capítulo III:**

Marco Metodológico .....	44
3.1. Hipótesis a defender .....	44
3.1.1 Hipótesis general.....	44
3.2. Variables.....	44
3.1.2 Variable independiente .....	44
3.1.2 Variable dependiente .....	44
3.3 Tipo de investigación .....	44
3.3.1 Tipos de estudio de investigación .....	44
3.3.2 Diseño de la investigación .....	45
3.4 Población y muestra .....	45
3.4.1 Observaciones.....	45
3.5 Métodos, técnicas e instrumentos.....	45
3.5.1 Métodos .....	45
3.5.2 Técnicas de investigación.....	46
3.5.3 Instrumento de la investigación.....	46
3.6 Diagnóstico de la situación actual de la empresa. ....	47
3.6.1 Información. ....	47
3.6.1.1 Legal.....	47
3.6.1.2 Investigativa .....	47
3.6.1.3 Encuesta de determinación de la situación actual .....	48
3.5.4 Resultados de la situación actual.....	50
3.5.4.1 Análisis FODA .....	50
3.5.5 Análisis general .....	51
3.5.5.1 Nuevas reglas a importar .....	51

### **capítulo IV:**

Análisis de resultados .....	54
4.1 Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO”, ubicada en el Cantón Riobamba, periodo 2013.....	54
4.2 Elaboración del manual de calidad.....	54
4.3 Manual de calidad.....	55

Introducción.....	57
0. Reseña histórica.....	58
0.1 Principales clientes .....	59
0.2 Requisitos de los clientes .....	59
0.3 Productos .....	60
1. Objeto .....	61
2. Alcance .....	61
2.1 Alcance del sistema de gestión de la calidad:.....	61
2.2 Alcance del manual: .....	61
3. Exclusiones.....	62
4. Responsabilidades .....	62
5. Estructura documental .....	62
6. Organigrama de comercial maldonado .....	65
7. Revisión por la dirección.....	65
8. Comunicación interna.....	66
9. Mejora continua.....	66
10. Planeacion estrategica.....	67
10.1 Política de calidad .....	67
10.2 Misión.....	67
10.3 Visión .....	67
10.4 Objetivos de calidad.....	68
11. Mapa de procesos. Comercial maldonado.....	69
12 Caracterización de procesos de comercial maldonado .....	73
12.1 Descripción de los procesos estratégicos .....	73
12.2 Descripción de los procesos clave o de realización.....	74
12.3 Descripción de los posesos de apoyo .....	76
12.4 Matriz de clientes.....	77
12.5 Matriz de macroprocesos.....	78
4.4 Registros de calidad.....	79
4.4.1 Registro acta de revisión por la dirección .....	79
4.4.2 Registro acta de distribución .....	80
4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora. ....	81
4.4.4 Registro de quejas y reclamaciones .....	82
4.4.5 Registro incidencia de proveedor .....	83

4.4.6 Registro informe de no conformidades .....	84
4.4.7 Registro de auditoría interna.....	85
4.4.8 Registro de informe de auditoría interna .....	86
4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente .....	87
4.4.10 Registro de evaluación de proveedores .....	89
4.4.11 Registro de elementos de entrada .....	90
4.4.12 Registro control de proceso .....	91
4.4.13 Registros de selección y formación personal .....	92
4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto .....	97
4.5 Verificación de hipótesis o idea a defender.....	98
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	102
Bibliografía.....	104
Linkografía .....	106
Anexos.....	108

## INDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	PÁG.
No. 01	Metodología de implementación SGC.....	21
No. 02	Planificación de Procesos .....	25
No. 03	Metodología para Elaborar Procesos Sipoc .....	27
No. 04	Pasos para Elaborar Sipoc .....	28
No. 05	Datos generales de la empresa .....	39
No. 06	Determinación de la situación actual .....	48
No. 07	Objetivos de la calidad.....	68
No. 08	Descripción de los Procesos Estratégicos.....	73
No. 09	Descripción de los Procesos clave o de realización .....	74
No. 10	Descripción de los Posesos de apoyo .....	76
No. 11	Registro acta de revisión por la dirección.....	79
No. 12	Registro acta de distribución .....	80
No. 13	Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.....	78
No. 14	Registro de quejas y reclamaciones .....	79
No. 15	Registro incidencia de proveedor .....	80
No. 16	Registro informe de no conformidades .....	84

No. 17 Registro de auditoría interna.....	85
No. 18 Registro de informe de auditoría interna .....	86
No. 19 Registro de encuesta de satisfacción del cliente .....	87
No. 20 Registro de evaluación de proveedores .....	89
No. 21 Registro de elementos de entrada .....	90
No. 22 Registro control de proceso .....	91
No. 23 Ficha descripción puesto de trabajo.....	92
No. 24 Ficha de datos personales .....	93
No. 25 Plan de formación .....	94
No. 26 Registro de formación.....	95
No. 27 Encuesta de satisfacción del personal.....	96
No. 28 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	94

## INDICE DE GRAFICOS

No.	TÍTULO	PÁG.
No. 01 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad .....		16
No. 02 Enfoque de Procesos.....		18
No. 03 Interacción de Procesos .....		20
No. 04 Proceso de Certificación .....		29
No. 05 Documentos Controlados.....		32

## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	PÁG.
No. 01 Ubicación Comercial Maldonado .....		39
No. 02 Organigrama estructural .....		41
No. 03 Comercialización de productos de aseo y belleza .....		42
No. 04 Asesoría técnica .....		42
No. 05 Base de la implementación de un sistema de gestión de calidad.....		57
No. 06 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Nivel de División.....		61
No. 07 Mapa de procesos .....		71

## **CAPÍTULO I:**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

El desarrollo y supervivencia de muchas organizaciones está condicionada a la necesidad de ofertar productos y servicios con la máxima calidad, convirtiéndose ésta en un factor básico de la estrategia que alinea el comportamiento de la organización, mismas que están siendo conscientes de la importancia de la gestión y mejora continua de la calidad.

La calidad es un factor fundamental de todas las actividades dentro de la organización que permiten lograr altos niveles de productividad en ellas y que sin ella, dichas actividades no cumplen sus objetivos. Puede también adoptar otros nombres como eficiencia, eficacia o competencia, pero todos estos conceptos, con ligeros matices, responden al mismo principio: hacer las cosas bien o hacerlas bien a la primera.

La calidad puede enseñarse y aprenderse. Puede aplicarse o mejorarse a voluntad y lo que es más importante, se puede sistematizar su implantación, de forma que una organización llegue a desarrollar mejores procesos, mejores productos y mejores métodos de gestión.

Por eso la Norma Internacional ISO 9001:2008 desarrolla, la conveniencia y necesidad de contar con un sistema mediante el cual se pueda desarrollar métodos que conduzcan a la mejora de la calidad.

La presente investigación tiene como objetivo realizar una formulación y diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 para la empresa comercial Maldonado, para lo cual es necesario contar con el apoyo incondicional por parte de los niveles superiores y con recurso humano comprometido, que apoye efectivamente el orientar la organización hacia la satisfacción del cliente.

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es la ocurrencia de diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO”, ubicada en el cantón Riobamba, periodo 2013?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El problema está delimitado en su alcance a la ocurrencia de diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO”, en cuanto al espacio está delimitado al cantón Riobamba.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO” periodo 2013.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO” para determinar las oportunidades de mejora en el proceso actual.
- Identificar los procesos integrantes en el sistema de gestión de calidad y su interacción.
- Realizar el manual de gestión de calidad documentación y registros, para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO.
- Elaborar formatos para el seguimiento de la gestión de calidad y la mejora continua de la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO” en base a los fundamentos, directrices y terminología que establece la Norma ISO 9001:2008.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente tema tiene relevancia, pues en la actualidad las exigencias organizacionales son altas, por ello es necesario el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para que la “**EMPRESA COMERCIAL MALDONADO**” de acuerdo a sus necesidades y a sus relaciones, tanto con clientes como con proveedores, es necesario crear una herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad eficientemente definiendo y estandarizando los procesos y procedimientos.

La relatividad de la norma ISO 9001-2008 es la calidad. La calidad ha sido objeto de reflexión y ha estado presente en todas las manifestaciones de la obra del hombre. A lo largo del tiempo ha perdurado un extenso patrimonio humano gracias a la preocupación por la calidad inherente en la búsqueda de la perfección por parte del hombre.

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad y considerando que los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas es necesaria la aplicación de un sistema que este enfocado en el cliente como base de la organización, además en la actualidad es evidente que la calidad se impone como una exigencia en todas las organizaciones y se va convirtiendo en un requisito para una adecuada gestión, más que un valor agregado; se debe considerar además que un sistema de calidad permite trabajar de acuerdo a estándares que permite asegurar que los procesos y procedimientos se realizan de manera adecuada además de mejorarlos continuamente.

Para cubrir la necesidad de la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO” en satisfacer las exigencias del mercado sea de los clientes, la empresa pretende **DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008**, siendo la documentación el soporte del Sistema de Gestión de Calidad permitiéndole generar mayor competitividad al aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Calidad**

Real Academia Española de la Lengua define Calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor”. Aunque suele decirse que es un concepto moderno (siglo XX), desde que el hombre es hombre, se aprecia una preocupación por el trabajo bien hecho.

Desde el significado inicial de calidad, como atributos del producto, hasta el actual, aplicado a todas las actividades de la empresa, y por lo tanto a su gestión (por eso se le está llamando "Total"), se ha recorrido un largo camino.

Merece la pena conocer este recorrido histórico para comprender mejor y de forma más profunda su verdadero significado, y también para poder evaluar la situación de nuestra empresa en relación con esta evolución.

La evolución del concepto de calidad en el siglo XX ha sido muy dinámica. Se ha ido acomodando a la evolución de la industria, habiéndose desarrollado diversas teorías, conceptos y técnicas, hasta llegar a lo que hoy día se conoce como Calidad Total.<sup>1</sup>

Estas teorías se han desarrollado principalmente en los países más avanzados y emprendedores como Estados Unidos y Japón, siendo en este último donde se inició la implantación en las empresas de la Calidad Total, su cultura y sus técnicas y herramientas.

Ha habido diferentes corrientes y autores en estos países que han ido aportando soluciones, nuevas ideas, etc. que han enriquecido los principios de calidad en su aplicación a los diferentes

---

<sup>1</sup>Alfonso Fernández Hatre. (2008) Implantación de un Sistema de Calidad Norma ISO 9001:2000. Asturias. Instituto del Fomento Regional.

ámbitos de la empresa y las situaciones cambiantes del mercado. Entre estos autores destacan: Shewhart, Crosby, Deming, Juran, Ishikawa, Ohno, Taguchi, Imai y Suzaki.

### 2.1.1 Definición de calidad según los padres de la calidad:

En este cuadro se resume brevemente las aportaciones de expertos

Autor	Aportación
<b>Walter Shewhart</b>	<b>Ciclo de Shewhart (PDCA):</b> "El proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora y mantenimiento: Plan-Do-Check-Act".
<b>Edward Deming</b>	<b>Catorce puntos para la dirección:</b> qué se debe contemplar para la dirección de la empresa.
<b>Joseph Juran</b>	<b>Trilogía de Juran:</b> "La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del Directivo en la gestión de la calidad".
<b>Kaoru Ishikawa</b>	<b>Círculos de Calidad:</b> "Grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo".
<b>Taiichi Ohno</b>	<b>Just in Time:</b> "Sistema de gestión de producción que permite entregar al cliente el producto con la calidad exigida, en la calidad precisa y el momento exacto".
<b>Masaaki Imai</b>	<b>Kaizen:</b> "Significa mejora continua en japonés. Es el espíritu y práctica de los principios de mejora continua en la empresa".
<b>Genichi Taguchi</b>	<b>Ingeniería de la Calidad:</b> "Métodos para el diseño y desarrollo de los procesos de industrialización con el máximo de eficiencia".
<b>Kiyoshi Suzaki</b>	<b>Gestión Visual:</b> "Es un sistema donde la información necesaria para la gestión operativa está presente allí donde trabajan las personas".

### 2.1.2 Evolución Histórica del Concepto de Calidad.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

### **2.1.3 La Calidad y la Segunda Guerra Mundial**

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo.

El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto productivo de ésta fue el gobierno norteamericano y especialmente la industria militar de Estados Unidos, para los militares era fundamental el evitar que tantos jóvenes norteamericanos permanecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían.

En octubre de 1942 de cada mil paracaídas que eran fabricados por lo menos un 3.45 no se abrieron, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados norteamericanos caídos como consecuencia de los defectos que traían los paracaídas.

A partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de una visión de aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia, no solamente podríamos echar la culpa a los paracaídas sino que también hubo una gran cantidad de fallas en el armamento de Estados Unidos proporcionaban a sus aliados o a sus propias tropas, las fallas principales estaban esencialmente en el equipo pesado.

Para lograr elevar la calidad se crearon las primeras normas de calidad del mundo mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra.

Los militares estadounidenses, entonces, comenzaron a utilizar procedimientos estadísticos de muestreos, y a establecer normas a sus proveedores. Así, el control estadístico de calidad se popularizó y muchas otras industrias la fueron gradualmente adoptando en sus operaciones. También se crearon las tablas de muestreo “MIL-STD” (Military Standard, norma militar) y en 1944 se publicó por primera vez la revista Industrial Quality Control y poco después se creó la American Society for Quality Control, entre otras asociaciones de profesionales.

## **2.2 Sistema de Gestión de la Calidad**

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad<sup>2</sup>

### **2.2.1 Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad**

Para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:<sup>3</sup>

1. **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.

---

<sup>2</sup> Feigenbaum, A. V. (2001) Defining the Total Quality System. En A. V. Feigenbaum, Total Quality Control McGraw-Hill

<sup>3</sup> Alfonso Fernández Hatre. (2008) Implantación de un Sistema de Calidad Norma ISO 9001:2000. Asturias. Instituto del Fomento Regional.

2. **Procesos:** Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

También existen varias normativas estandarizadas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que son emitidas por organismos normalizadores como la ISO, DIS, entre otros.

### **2.2.2 Organización Internacional de Normalización ISO.**

Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité.

Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para su votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

**ISO 9000** es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

**La Norma ISO 9001** fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité 2, Sistemas de la calidad.<sup>4</sup> Y esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), la cual sustituyó a la 9001:1997.

### **2.2.3 La familia de normas ISO 9000: Evolución y características.**

La International Organization for Standardization (ISO) es el organismo internacional que elabora los estándares que llevan su nombre, y que son publicados como normas internacionales. Entre los estándares elaborados por la ISO está la familia de normas ISO 9000, fruto del trabajo del Comité Técnico ISO/TC 176, que se creó precisamente con la finalidad de elaborar normas para la Gestión de la Calidad en las empresas.

La serie de normas ISO 9000 supuso la introducción de ISO en el ámbito de la dirección empresarial con el desarrollo de estándares para la certificación de sistemas de gestión. Hasta el lanzamiento de estas normas, así como de la serie ISO 14000, la actividad de ISO estaba concentrada en la emisión de normas específicas para estandarizar productos, procesos o materiales.

---

<sup>4</sup> ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad

Por tanto, se amplió el propósito de la norma hacia los sistemas de gestión, al tiempo que se adoptó un enfoque de universalización pues se trata de normas genéricas aplicables a cualquier organización.

VERSIÓN 1987		VERSIÓN 1994		VERSIÓN 2000	
Documento	Contenido	Documento	Contenido	Documento	Contenido
ISO 9000: 1987	Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización	ISO 9000: 1994	Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización	ISO 9000: 2000	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001: 1987	Modelo para la garantía de calidad en el diseño/ desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta	ISO 9001: 1994	Modelo para la garantía de calidad en el diseño/ desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta		
ISO 9002: 1987	Modelo para la garantía de calidad en la producción, instalación y servicio post-venta	ISO 9002: 1994	Modelo para la garantía de calidad en la producción, instalación y servicio post-venta	ISO 9001: 2000	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
ISO 9003: 1987	Modelo para la garantía de calidad en la inspección final y pruebas	ISO 9003: 1994	Modelo para la garantía de calidad en la inspección final y pruebas		
		ISO 9004: 1994	Gestión y elementos de un sistema de calidad. Reglas generales	ISO 9004: 2000	Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño

La Figura anterior describe la composición de esta familia de normas desde su nacimiento<sup>5</sup>. La primera versión de normas ISO 9000 fue publicada en 1987. Esta primera familia de normas ISO 9000 refundía una serie de estándares mundiales anteriores, con el objetivo de que sustituyesen a los múltiples estándares nacionales que se habían ido elaborando, avanzando hacia la armonización internacional de las normas de calidad. Se perseguía crear un SGC basado equitativamente en requisitos internacionales, que además sirviese de guía a la práctica organizativa en la materia.

Estas normas fueron actualizadas en 1994. Esta actualización fue provocada por el debate sobre las insuficiencias que aquejaban al modelo original, entre ellas su énfasis en el desarrollo de un

<sup>5</sup> ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad

sistema burocrático que implica mucho papeleo, así como su inadecuación para organizaciones de servicios. La segunda versión de las normas ISO 9000 introdujo cambios significativos definiendo con mucha más claridad muchos de los requisitos.

La serie ISO 9000:1994 se componía de cinco normas. Una de ellas (ISO 9000) era de carácter conceptual y servía como guía y acompañamiento a las tres siguientes, siendo de aplicación general a cualquier organización. Por su parte, los estándares ISO 9001, 9002 y 9003 eran las normas susceptibles de ser certificadas cuando la empresa, por razones contractuales, está obligada a demostrar la calidad frente a terceros.

Estos estándares especificaban los requisitos mínimos para implantar y mantener un SGC documentado de distinto alcance según el producto y las actividades que se desearan asegurar. La opción por una de ellas no era voluntaria, sino que dependía del tipo de actividad que desarrollaba la empresa. Por último, la norma ISO 9004:1994 ofrecía directrices de un SGC cuando la empresa pretendía desarrollarlo por razones internas, sin obligación contractual de certificación pues la misma no era certificable.

La familia de normas ISO 9000:2000.

La evolución de las necesidades de las empresas y los clientes en calidad, así como de los propios enfoques para la Gestión de la Calidad, aconsejó prudentemente a ISO a incluir un protocolo que establecía la revisión de las normas al menos cada cinco años, para adaptarlos al cambio del marco empresarial.

Los dos problemas básicos de la segunda edición de esta serie de normas eran su dificultad de adaptación a las empresas de servicios, al estar pensados básicamente para empresas industriales, y la creciente divergencia con los modelos de GCT.

Junto a ellos, se señalaba una serie de problemas que han marcado los modelos enfocados a la certificación durante toda su trayectoria: excesiva burocratización del sistema ligada sobre todo a un énfasis desmedido en la documentación, falta de flexibilidad asociada a la rigidez en la aplicación de los procedimientos e instrucciones de trabajo, complejidad y falta de claridad en la estructura de la familia de normas, obstáculos a la integración entre normas sobre distintos sistemas de gestión, y falta de presencia del principio de mejora continua en la configuración del propio SGC.



Todo ello propició la tercera edición de normas ISO, que coexistieron durante 3 años con la edición anterior, facilitando la adaptación a las organizaciones. A partir del 15 de diciembre de 2003, la única edición de normas ISO 9000 que está en vigor es la del año 2000.

Mientras que la reforma de 1994 no supuso cambios fundamentales para las normas, la tercera edición introdujo ya modificaciones sustanciales de su contenido y su alcance. Los objetivos perseguidos con esta reforma eran varios:

- ✓ Generalizar la aplicabilidad de normas para la implantación y operación de SGC eficaces, a todos los sectores y organizaciones.
- ✓ Clarificación del lenguaje, aproximándolo a la práctica empresarial.
- ✓ Simplificar su estructura. La nueva estructura de la familia de normas ISO 9000:2000 reduce las diferentes alternativas de certificación a que antes daban lugar las normas ISO 9001, 9002 y 9003, en una única norma ISO 9001, válida para todas las organizaciones con independencia de la naturaleza de su producto y de las actividades desarrolladas.
- ✓ Complementariedad con otras normas. Se ha perseguido la compatibilidad, tanto con otros SGC como con la norma ISO 14001 de gestión medioambiental.
- ✓ Cambio en la filosofía: progresar hacia la dirección estratégica de la calidad. Las nuevas normas representan un cambio profundo de visión desde el aseguramiento hacia la Gestión de la Calidad, o dicho de otro modo, desde una orientación basada en procedimientos a una perspectiva basada en procesos.
- ✓ Enriquecimiento del modelo: enfocado a la satisfacción de los clientes, a la mejora continua y a la integración de los SGC en los procesos de la organización. De hecho, la definición de principios establecidos en esta norma se realizó tras revisar modelos de GCT como el Deming Prize, el Modelo Europeo de Excelencia de la EFQM y otras experiencias como el Seis Sigma.

Estas diferencias sustanciales entre la segunda y la tercera versión de la norma explican que, según diversos estudios, la mayoría de las empresas analizadas crean que la norma ISO 9001:2000 propicia la implantación de SGC<sup>6</sup> más eficaces que la ISO 9001:1994.

Las principales características de esta familia de normas son las siguientes:

- ✓ Responsabilidad de la dirección: obligación de elegir a un miembro del equipo directivo como el responsable directo del desarrollo del Manual de Calidad.
- ✓ La mejora continua como filosofía de gestión, siendo el ciclo PDCA de Deming pieza esencial de la metodología.
- ✓ Método orientado hacia los procesos: busca definir e implantar un procedimiento común.
- ✓ Establecer y documentar criterios para la ejecución de procesos y especificaciones, cuyo cumplimiento permita satisfacer al cliente.
- ✓ Las normas hacen hincapié en la consecución, medida y documentación de los objetivos en registros, más que en documentar minuciosamente cada fase de los procesos.
- ✓ Modelo garantista: proporciona confianza y reconocimiento externo de la calidad.
- ✓ Actualización continua del sistema mediante auditorías periódicas.

## **2.2.4 ISO 9001**

### **2.2.4.1 Generalidades**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

---

<sup>6</sup> Alfonso Fernández Hatre. (2008) Implantación de un Sistema de Calidad Norma ISO 9001:2000. Asturias. Instituto del Fomento Regional.

- a) su entorno organizativo, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de la norma ISO 9001 se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

### **2.3. Enfoque a Procesos**

La Norma ISO 9001:2000 promueve un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar las actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Es decir el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, se denomina “enfoque a procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de procesos utiliza un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de los siguientes parámetros:

- a. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c. La necesidad de considerar los procesos en términos que generen valor.
- d. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetiva.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, grafica los procesos determinados en los capítulos 4 a 8 de la Norma Internacional ISO 9001, en donde se identifica que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de que si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo que se identifica a continuación cubre todos los requisitos de la Norma ISO 9001.

**Grafico No. 01 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad**



**Fuente:** Norma ISO 9001: 2008 SGC

El modelo del sistema de gestión de calidad se basa en procesos, establecidos en Responsabilidad de la Dirección, Gestión de Recursos, Realización del Producto, Medición Análisis y Mejora. Para mantener el sistema de gestión de calidad se establece la mejora continua, aplicando el Ciclo Deming, el cual se cumple con la aplicación de los procesos Planificar, Hacer, verificar y Actuar.

A través del enfoque basado en procesos, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los resultados relacionados se gestionan como un proceso.

### **2.3.1. Sistema de Gestión**

Sistema para establecer la política y los objetivos de calidad en la organización.

### **2.3.2. Sistema de Gestión de la Calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

### 2.3.3. Proceso

Un proceso es un conjunto estructurado de actividades que se realizan para producir un resultado específico y cumplir un objetivo determinado. Las actividades que conforman un proceso pueden pertenecer a diferentes departamentos o funciones de la organización.

### 2.3.4. Elementos característicos de un proceso.

Un proceso consta de los siguientes elementos:

- a) **Entrada o Activador:** Es el punto de inicio del proceso y corresponde a la salida o resultado de un proceso anterior.
- b) **Origen:** Identifica el área o actividad que origina la entrada o activador del Proceso.
- c) **Responsable:** Es el gestor del proceso y/o de las actividades que lo conforman. Existe un responsable por Proceso y por Actividad.
- d) **Actividades:** Son los grupos de tareas específicas que se ejecutan para la producción del producto o servicio.
- e) **Salida:** Es el resultado o producto del proceso o de la actividad. **Cliente o Receptor:** Es el que recibe la salida final del proceso. El receptor puede ser interno o externo a la Institución.

**A continuación se gráfica los elementos de un proceso.**

Los elementos de un proceso son: Entradas, Salidas, Controles y Recursos, los cuales se describen a continuación:

**Grafico No. 02 Enfoque de Procesos**



**Fuente:** Norma ISO 9001: 2008 SGC

El enfoque de procesos enfatiza la importancia para una organización de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad, y para gestionar las interacciones de esos procesos, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

La eficacia y eficiencia del proceso puede evaluarse a través de los procesos de revisión internos y externos y valorarse en una escala de madurez. Estas escalas se dividen en grados de madurez desde un sistema informal hasta el de mejor desempeño en su clase. Una ventaja de este enfoque es que los resultados pueden ser documentados y seguidos en el tiempo hasta alcanzar las metas de mejora.

### **2.3.5. Clases de Procesos**

En un Sistema de Gestión de Calidad, existen las siguientes clases de procesos:

#### **a) PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN.**

Son los procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la dirección.

#### **b) PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS**

Son aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.

#### **c) PROCESOS DE REALIZACIÓN**

Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.

#### **d) PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos de gestión, gestión de los recursos y realización del producto.

#### **e) SECUENCIA DE UN PROCESO**

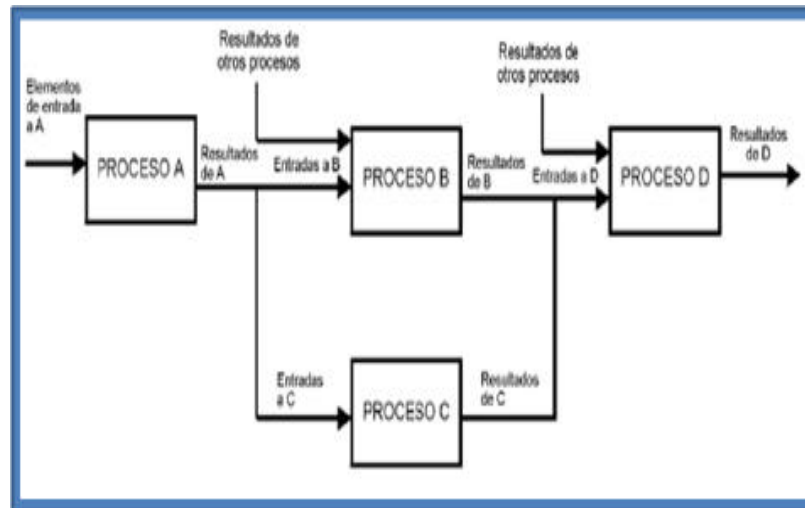
Las salidas de un proceso pueden ser elementos de entrada para otros procesos y están estos interrelacionados dentro de la red global, llamado sistema global, a continuación se describe una secuencia de un proceso.

#### **f) INTERACCION DE PROCESOS**

La interacción de los procesos es la unión entre cada uno de ellos, es decir un proceso entrega un resultado a otro, entre ellos pueden ser clientes por entregarse resultados, tal como se demuestra en la siguiente gráfica.



**Grafico No. 03 Interacción de Procesos**



**Fuente:** Norma ISO 9001: 2008 SGC.

El proceso A entrega resultados al proceso B y el proceso B entrega resultados al proceso D; el resultado del proceso A, es entrada del proceso C y el resultado del proceso C es entrada del proceso D.

Los procesos raramente ocurren de forma aislada. Las interacciones entre los procesos de una organización frecuentemente pueden ser complejas, resultando de una red de procesos independientes. La entrada y salida de estos procesos frecuentemente pueden estar relacionadas tanto con los clientes externos como los internos.

#### **2.3.6. Metodología para la implementación del enfoque basado en procesos.**

Esta metodología de implementación de diseño y modelado de procesos es aplicable para organizar los procesos en la organización.

**Tabla No. 01 Metodología de implementación SGC**

<b>ENFOQUE BASADO EN PROCESOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>
<b>1. IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>1.1. Definir el propósito de la organización</b>	La organización debería identificar sus clientes y otras partes interesadas, así como sus requisitos, necesidades y expectativas para definir los resultados previstos por la organización.	Recopilar, analizar y determinar los requisitos de los clientes y otras partes interesadas, y otras necesidades y expectativas.
<b>1.2. Definir las políticas y objetivos de la organización</b>	Establecer las políticas y objetivos de la organización	La alta dirección debe decidir a qué mercado debería dirigirse la organización y desarrollar políticas.  Basándose en esas políticas debería entonces establecer objetivos de calidad para los resultados deseados.
<b>1.3. Determinar los procesos en la organización.</b>	Identificar todos los procesos que son necesarios para producir los resultados previstos.	Determine los procesos necesarios para alcanzar los resultados previstos.  Identificar todos los elementos de entrada y los resultados de los procesos junto con los proveedores, clientes.

<b>ENFOQUE BASADO EN PROCESOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>
<b>1.4. Determinar la secuencia de los procesos</b>	Determinar cómo es el flujo de los procesos en su secuencia e interacción.	<p>Definir y desarrollar una descripción de la red de procesos y sus interacciones. En base a los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cliente de cada proceso,</li> <li>✓ Los elementos de entrada y los resultados de cada proceso,</li> <li>✓ Qué procesos están interactuando,</li> <li>✓ Interfaces y cuáles son sus características,</li> <li>✓ Tiempo y secuencia de los procesos que interactúan,</li> <li>✓ Eficacia y eficiencia de la secuencia.</li> </ul> <p>Se utiliza los siguientes métodos y herramientas: diagramas de bloque, matrices y diagramas de flujo para ayudar al desarrollo de la secuencia de procesos y sus interacciones.</p>
<b>1.5. Definir los dueños del Procesos</b>	Asignar la responsabilidad y autoridad para cada proceso.	<p>La dirección debe definir el papel y las responsabilidades individuales para asegurar la implementación, el mantenimiento y la mejora de cada proceso y sus interacciones. A tal individuo normalmente se le denomina “dueño del proceso”.</p> <p>Para gestionar las interacciones del proceso puede ser útil establecer un “equipo de gestión del proceso” que tenga una visión general de todos los procesos, y que incluya a representantes de cada uno de los procesos.</p>

<b>ENFOQUE BASADO EN PROCESOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>
<b>1.6. Definir la documentación del proceso</b>	Determinar los procesos que se van a documentar y la forma de llevarlo a cabo	<p>Los procesos existen dentro de la organización y el enfoque inicial debería estar limitado a identificarlos y gestionarlos de la manera más apropiada. No existe un “catálogo” o lista de procesos que tengan que ser documentados.</p> <p>El propósito principal de la documentación es permitir la operación coherente y estable de los procesos.</p> <p>La organización deberá determinar los procesos que deben ser documentados, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tamaño de la organización y el tipo de actividades.</li> <li>✓ La complejidad de sus procesos y sus interacciones.</li> <li>✓ La criticidad de los procesos.</li> <li>✓ La disponibilidad del personal competente.</li> </ul> <p>Cuando sea necesario documentar los procesos, se pueden utilizar diferentes métodos, tales como representaciones gráficas, instrucciones escritas, listas, diagramas de flujo.</p>

<b>ENFOQUE BASADO EN PROCESOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b>
1.7. Definir la documentación del proceso	Determinar los procesos que se van a documentar y la forma de llevarlo a cabo	<p>Los procesos existen dentro de la organización y el enfoque inicial debería estar limitado a identificarlos y gestionarlos de la manera más apropiada. No existe un “catálogo” o lista de procesos que tengan que ser documentados.</p> <p>El propósito principal de la documentación es permitir la operación coherente y estable de los procesos.</p> <p>La organización debe determinar los procesos que deben ser documentados, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tamaño de la organización y el tipo de actividades.</li> <li>✓ La complejidad de sus procesos y sus interacciones.</li> <li>✓ La criticidad de los procesos.</li> <li>✓ La disponibilidad del personal competente.</li> </ul> <p>Cuando sea necesario documentar los procesos, se pueden utilizar diferentes métodos, tales como representaciones gráficas, instrucciones escritas, listas, diagramas de flujo.</p>

**Fuente:** Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

**Tabla No. 02 Planificación de Procesos**

<b>2. PLANIFICACION DE LOS PROCESOS</b>		
<b>2.1. Definir las actividades dentro del proceso</b>	Determinar las actividades necesarias para lograr los resultados previstos del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir los elementos de entrada y los resultados requeridos del proceso.</li> <li>✓ Determinar las actividades requeridas para transformar los elementos de entrada en los resultados requeridos.</li> <li>✓ Determinar y definir la secuencia e interacción de las actividades dentro del proceso.</li> <li>✓ Determinar cómo se llevará a cabo cada actividad.</li> </ul>
<b>2.2. Definir los requisitos de seguimiento y medición</b>	Determinar dónde y cómo deberían aplicarse el seguimiento y la medición. Esto debería ser tanto para el control y la mejora de los procesos, como para los resultados previstos del proceso.	<p>Identificar los criterios de seguimiento y medición para el control y el desempeño del proceso, para determinar la eficacia y la eficiencia del proceso, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conformidad con los requisitos.</li> <li>✓ Satisfacción del cliente.</li> <li>✓ Desempeño del proveedor.</li> <li>✓ Entrega a tiempo,</li> <li>✓ Plazos.</li> <li>✓ Porcentajes de falla.</li> <li>✓ Costos del proceso.</li> <li>✓ Frecuencia de incidentes.</li> </ul>

<b>2. PLANIFICACION DE LOS PROCESOS</b>		
<b>2.3. Definir los recursos necesarios</b>	Determinar los recursos necesarios para la operación eficaz de cada proceso.	<p>Se toma en cuenta los siguientes tipos de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recursos humanos</li> <li>✓ Infraestructura</li> <li>✓ Ambiente de trabajo</li> <li>✓ Información</li> <li>✓ Recursos naturales</li> <li>✓ Materiales</li> <li>✓ Recursos financieros.</li> </ul>
<b>2.4. Verificar el proceso con respecto a sus objetivos planificados</b>	Confirmar que las características del proceso son coherentes con el propósito de la organización	<p>Verificar que se hayan satisfecho todos los requisitos identificados tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Considere que actividades del proceso adicionales se requieren.</li> <li>✓ Mejoramiento continuo del proceso.</li> </ul>

**Fuente:** Curso Lead Asesor ISO 9001:2000

## 2.4 Modelo de procesos SIPOC

SIPOC es una metodología para modelar procesos que permite: relacionar e identificar a los Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes.

Las siglas SIPOC en español es equivalente a PEPSC que quiere decir: Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes. Este es un modelo utilizado para identificar y aclarar lo que se necesita para crear el producto y/o servicio.

### 2.4.1 METODOLOGIA ELABORAR PROCESOS SIPOC

**Tabla No. 03 Metodología para Elaborar Procesos Sipoc**

<b>SIGLAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Proveedores:</b>	Organizaciones que proveen entradas al proceso tales como materiales, información, y recursos. Use las entradas del proceso para identificar los proveedores.
<b>Entradas:</b>	Todos los materiales, información y soporte tangible o intangible que se necesitan para apoyar el proceso. Una buena manera de decidir si vale la pena agregar una entrada al proceso o no, es preguntarse“, es esta entrada medible?” y “qué pasa si esta entrada es omitida?”.
<b>Proceso:</b>	Son las actividades necesarias para convertir las entradas en salidas. Una manera de revisar si algo es un proceso es ver si puede ser descrito como una acción. Y que permita: Medir, fluir, mezclar, cortar y probar.
<b>Salidas:</b>	Los resultados tangibles de un proceso. Cada salida del proceso debe ser medible.
<b>Clientes:</b>	Son las personas o entidades para quien la salida es elaborada.

**Fuente:** Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000



### 2.4.2 Conformación del equipó de procesos

Para la conformación de equipos para modelar procesos, se sigue los siguientes pasos.

### 2.4.3 Pasos para elaborar procesos SIPOC

**Tabla No. 04 Pasos para Elaborar SIPOC**

<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCION DE LOS PASOS</b>
<b>PASO 1:</b>	Disposición del Comité de gestión de procesos
<b>PASO 2:</b>	Escoger el proceso a diagramar e identifique el principio y el final del mismo.
<b>PASO 3:</b>	Asignar los procesos a cada dueño para la diagramación del procesos
<b>PASO 4:</b>	Diagramar el proceso identificando los Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes.
<b>PASO 5:</b>	Realizar el análisis de actividades del proceso, con tiempos.
<b>PASO 6:</b>	Visualizar y determinar la conexión de las actividades y decisiones del proceso.
<b>PASO 7:</b>	Identifique los puntos de control.

**Fuente:** Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

## 2.5. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad

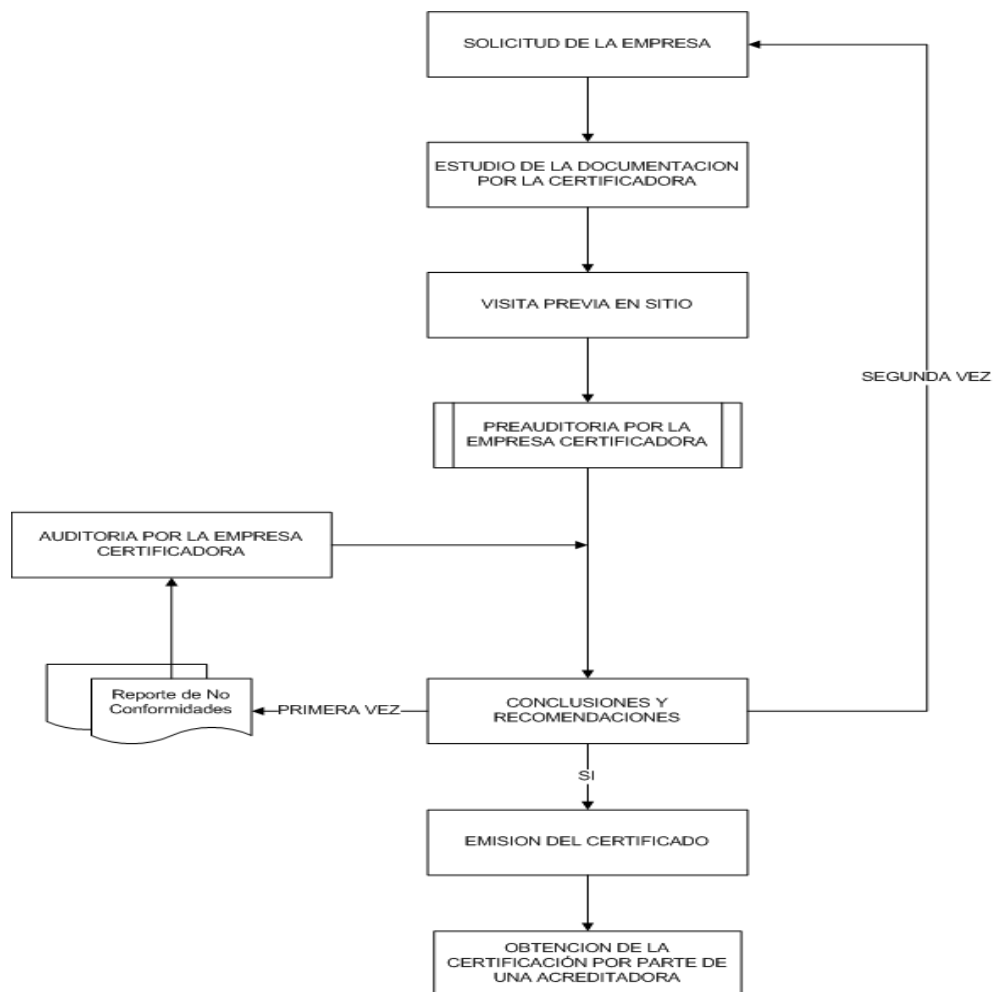
La emisión del certificado del sistema de gestión de la calidad de la empresa es realizada por las entidades de certificación: EQA, BVQI, SGS, APPLUS, AENOR, etc. Tras realizar en la empresa una auditoría de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Dichas empresas de certificación deben estar acreditadas para la emisión de estos certificados por entidades de acreditación nacionales (ENAC: España, UKAS: Reino Unido, DAR: Alemania).

El proceso de certificación del sistema de Gestión de Calidad en una organización es el siguiente:

1. Realizar la solicitud de certificación
2. La empresa certificadora realiza el estudio de la documentación.
3. La empresa certificadora realiza la visita en sitio.
4. La empresa certificadora realiza una pre -auditoria del sistema de gestión de calidad.
5. La empresa certificadora emite el informe de auditoría estableciendo conclusiones y recomendaciones en el cual se reporta No Conformidades.
6. Si la empresa certificadora emite la recomendación de que el Sistema de Gestión de Calidad es certificable; la empresa acreditadora emite el certificado de acreditación.

**Gráfico No. 04 Proceso de Certificación**



**Fuente:** Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

### **2.5.1 Alcance y vigencia de las certificaciones.**

El certificado ISO 9001-2008 es válido solamente para aquellas áreas de la empresa en los cuales se han seguido los pasos de gestión de calidad dictados en la Norma, ya sea desde un proceso particular o un tipo de productos, hasta el proceso de negocios global.

Las certificaciones se otorgan por un período de tres años; durante ese tiempo se deben llevar a cabo auditorías de vigilancia, a cargo del organismo certificador; las mismas se realizan cada 6, 9 o 12 meses, de acuerdo al tamaño y complejidad de la organización, cumplido ese lapso la empresa decidirá la conveniencia de una recertificación.

### **2.5.2 Costos.**

Inicialmente, el desarrollo e implementación de un SGC cuesta dinero, pero el costo se ve superado por las ganancias en eficiencia, productividad, rentabilidad, satisfacción del cliente y aumento de la presencia en diferentes mercados.

Los costos de una certificación varían de acuerdo al tamaño de la organización, la complejidad de sus procesos y la dispersión geográfica de sus operaciones, entre otras variables. A los costos de la certificación deben agregarse los gastos previos de preparación y puesta a punto.

### **2.5.3 Nomenclatura básica ISO 9000.**

Las NORMAS ISO 9000 citadas, se han elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces.

- ✓ **La NORMA ISO 9000:** describe los fundamentos de los SGC y especifica la terminología para los SGC.
- ✓ **La NORMA ISO 9001:** especifica los requisitos para los SGC aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- ✓ **La NORMA ISO 9004:** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del SGC. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de sus clientes y de otras partes interesadas.
- ✓ **La NORMA ISO 19011:** proporciona orientación relativa a las auditorías de SGC y de gestión ambiental.

Todas estas normas forman un conjunto de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

## **2.6. Términos relativos a la administración del Sistema de Gestión de Calidad.**

Los términos técnicos que se utilizarán en la elaboración del sistema de gestión de calidad, mediante la aplicación de las Normas de Calidad ISO 9001 versión 2008 son los siguientes:

### **2.6.1. Procedimiento**

“Es el conjunto de actividades y tareas sucesivas y cronológicas necesarias para la consecución de un producto o servicio en un tiempo, con un costo y con una calidad determinada”<sup>7</sup>.

### **2.6.2. Actividad**

“Es el elemento fundamental o núcleo del desempeño de los procesos; consumen recursos y tienen duración de un determinado tiempo”<sup>8</sup>

### **2.6.3. Tipos de Actividades:**

**a) ADMINISTRATIVAS:** Son aquellas actividades que ofrecen todo el soporte necesario para la administración de los recursos comunes a las demás actividades.

---

<sup>7</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>8</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

**b) TÉCNICAS:** las encargadas de diseñar nuevos servicios o productos y dar el soporte requerido a las áreas productivas.

**c) OPERATIVAS:** las que tienen relación o contacto directo con las actividades primarias.

#### **2.6.4. Producto o Servicio.**

“Es el resultado final de las actividades que conforman el proceso. El producto o servicio tiene un destinatario que es el receptor”<sup>9</sup>. Un producto o servicio tiene tres elementos que lo caracterizan, en base a los siguientes parámetros:

- ✓ Costo
- ✓ Calidad
- ✓ Oportunidad

#### **2.6.5. Sistema de Gestión de Calidad**

“El sistema de calidad se debe Establecer, Documentar, Implantar en forma efectiva. A continuación se describe el modelo de un sistema de gestión de la calidad”<sup>10</sup>.

La documentación del sistema de Gestión de Calidad se realiza en base a los siguientes pasos:  
Elaboración de los documentos controladores: los cuales se establecen en base a los siguientes documentos:

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Procedimientos
- ✓ Instructivos

Elaboración de los registros de calidad se basan en formatos y registros vacíos.

La documentación del sistema de gestión de la calidad, se estructura en base al siguiente gráfico:

#### **Gráfico No. 05 Documentos Controlados**

---

<sup>9</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>10</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.



**Fuente:** Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

#### **a) MANUAL DE CALIDAD**

“Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”<sup>11</sup>.

#### **b) GESTION**

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”.

#### **c) GESTIÓN DE CALIDAD**

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”<sup>12</sup>.

#### **d) ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

“Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad”<sup>13</sup>.

#### **e) CALIDAD**

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”<sup>14</sup>

<sup>11</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>12</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>13</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>14</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

**f) REGISTRO**

“Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas”<sup>15</sup>.

**g) PRODUCTO**

“Es el resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman las entradas en salidas”<sup>16</sup>.

**h) SISTEMA**

“Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre ellos”<sup>17</sup>.

**i) SISTEMA DE GESTIÓN**

“Sistema para establecer la política, los objetivos para lograr los mismos”<sup>18</sup>.

**j) SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

“Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”<sup>19</sup>.

**k) ORGANIZACIÓN**

“Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones”<sup>20</sup>.

**l) PLAN DE CALIDAD**

“Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proceso, producto o contrato específico en la organización”<sup>21</sup>.

---

<sup>15</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>16</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>17</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>18</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>19</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>20</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>21</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

#### **m) NORMA**

Es un documento que describe un producto o una actividad con el fin de que las cosas sean similares. El cumplimiento de una norma es voluntario pero conveniente, ya que de esta forma se consiguen objetos o actividades intercambiables, conectables o asimilables. La norma sirve para describir los parámetros básicos de aquello que normaliza, por lo que puede darse el caso de que, cumpliendo los requisitos mínimos definidos por la norma, dos cosas pueden tener diferencias importantes o estén adaptadas a las circunstancias particulares de cada una de ellas.

#### **n) NORMA ISO 9001:2008**

ISO 9001: 2008 es una norma internacional aceptada por innumerables organizaciones y empresas que define los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad para ser certificado. Por lo tanto, si una organización desea certificar su sistema de calidad, dicho sistema deberá estar redactado de acuerdo con lo que se señala la norma ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

#### **o) POLITICA DE CALIDAD**

“Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”<sup>22</sup>.

#### **p) CLIENTE**

“Organización o persona que recibe un producto y/o servicio”<sup>23</sup>.

#### **q) OBJETIVO DE CALIDAD**

“Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad”<sup>24</sup>.

#### **r) ALTA DIRECCIÓN**

---

<sup>22</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>23</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>24</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.



“Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización”<sup>25</sup>.

**s) MEJORA CONTINUA**

“Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”<sup>26</sup>.

**t) TRAZABILIDAD**

“Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración”<sup>27</sup>.

**u) CONFORMIDAD**

“Cumplimiento de un requisito”<sup>28</sup>.

**v) NO CONFORMIDAD**

“Incumplimiento de un requisito”<sup>29</sup>.

**Términos relativos a la auditoría**

**w) AUDITORIA**

**1.** “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”<sup>30</sup>.

**2. Programa de la auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**3. Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

---

<sup>25</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>26</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>27</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>28</sup> NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>29</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>30</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

- 4. Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 5. Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría<sup>31</sup>.
- 6. Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- 7. Cliente de la auditoría:** organización o persona que solicita una auditoría.
- 8. Auditado:** organización que es auditada.
- 9. Auditor:** persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 10. Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- 11. Experto técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- 12. Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría<sup>32</sup>.
- 13. Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría.
- 14. Competencia:** atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.

---

<sup>31</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

<sup>32</sup> NORMA ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

## **2.7 Antecedentes de la empresa.**

### **2.7.1 Reseña histórica**

**Comercial Maldonado**, inicia sus actividades hacia aproximadamente 35 años de ante la iniciativa de un visionario empresario riobambeño, el Señor: Guillermo Maldonado quien visualiza una gran oportunidad en la comercialización de productos de consumo masivo.

La empresa inicia solamente con la comercialización netamente en la comercialización de productos de consumo masivo.

A medida que el tiempo transcurrió y acorde con las exigencias de un mercado que entró en una gran expansión esta organización dedica a realizar la comercialización de productos de primera necesidad y amas de implementar una amplia gama de productos de limpieza, en el año 2006 contando con un stand con diversidad de opciones para el cliente.

A principios de año 2012 **Comercial Maldonado** brinda un nuevo servicio cambiando netamente el círculo del negocio a productos de aseo y belleza a más de eso instalando un software **Arias Plus**, en consecuencia se realiza el mejoramiento de la infraestructura y de su competente talento humano, el cual interactúa garantizando a los clientes una excelente calidad en sus servicios.

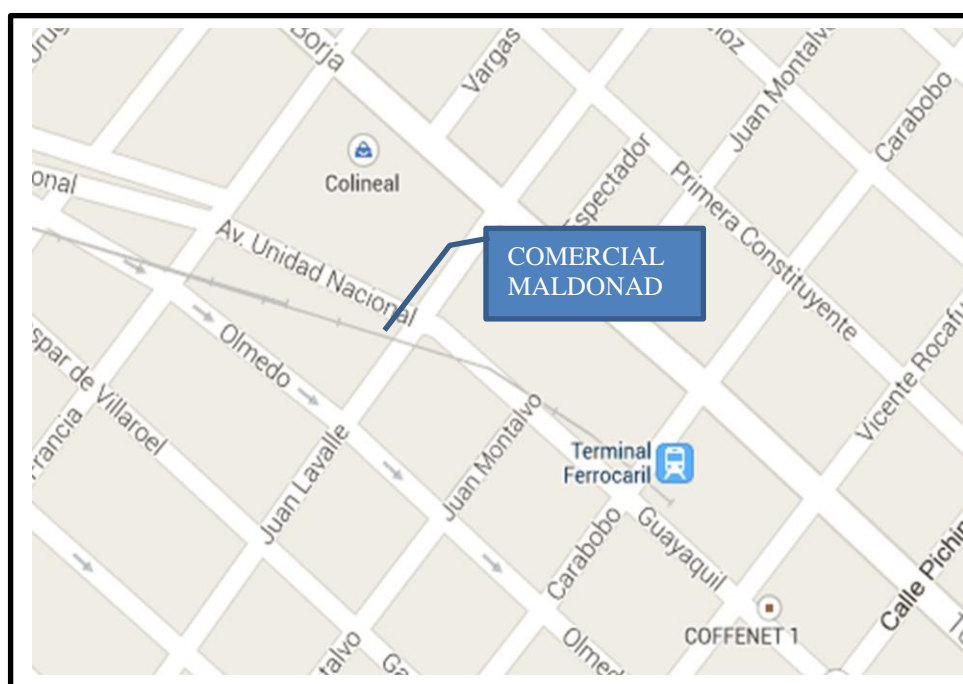
Actualmente la empresa posee a los siguientes propietarios, la Sra. Patricia Maldonado gerente general y cuenta con un talento humano de 6 personas, que le permite desarrollar sus distintas tareas.

### **2.7.2 Datos generales de la empresa**

Comercial Maldonado es una empresa que se dedica a la comercialización de productos de aseo y limpieza, con asesoría técnica brindando siempre la mejor calidad en productos y servicios, además de una amplia variedad de productos complementarios.

La empresa está ubicada en la Provincia de Chimborazo en la ciudad de Riobamba en la AV. Unidad Nacional y la Valle (esquina), como se muestra en la figura.

**Figura No. 01 Ubicación Comercial Maldonado**



**Fuente:** <http://www.codigospostal.org/mapas/ecuador/plano.php?Riobamba&id=28>

**Tabla No. 05 Datos generales de la empresa**

<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	Comercial Maldonado
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	Comercial Maldonado
<b>SERVICIOS:</b>	Comercialización de productos de aseo y belleza
<b>PROVINCIA:</b>	Chimborazo.
<b>CANTÓN:</b>	Riobamba.
<b>DIRECCIÓN</b>	AV. Unidad Nacional y la Juan la Valle (esquina)
<b>TELEFONO:</b>	032 960 800
<b>E-mail:</b>	paticiamaldonado7965@hotmail.com
<b>POBLACIÓN:</b>	6 empleados.
<b>TIPO DE EMPRESA:</b>	Privada.
<b>CAPITAL SOCIAL:</b>	Propio.

<b>HORARIO DE TRABAJO:</b>	8:30 a.m. a 17:30 pm
----------------------------	----------------------

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

### **2.7.3 Marco filosófico.**

#### **2.7.3.1 Misión**

Somos una empresa altamente competitiva y reconocida por cumplir y satisfacer siempre las necesidades del cliente en el mercado de productos para aseo y belleza, con un fuerte compromiso de proporcionar los más altos estándares de calidad y profesionalismo, con precios competitivos que permitan crecimiento y satisfacción del cliente. Manteniendo siempre un ambiente de trabajo de equipo, limpio, ordenado, seguro y con un profundo sentido de respeto.

#### **2.7.3.2 Visión**

Consolidar a Comercial Maldonado, como una empresa de reconocido prestigio y liderazgo, con excelencia en los productos y servicios, comprometida con el servicio al cliente y con características administrativas y financieras de una empresa totalmente moderna que proyecta confianza y aceptación del mercado.

#### **2.7.3.3 Valores corporativos**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Liderazgo

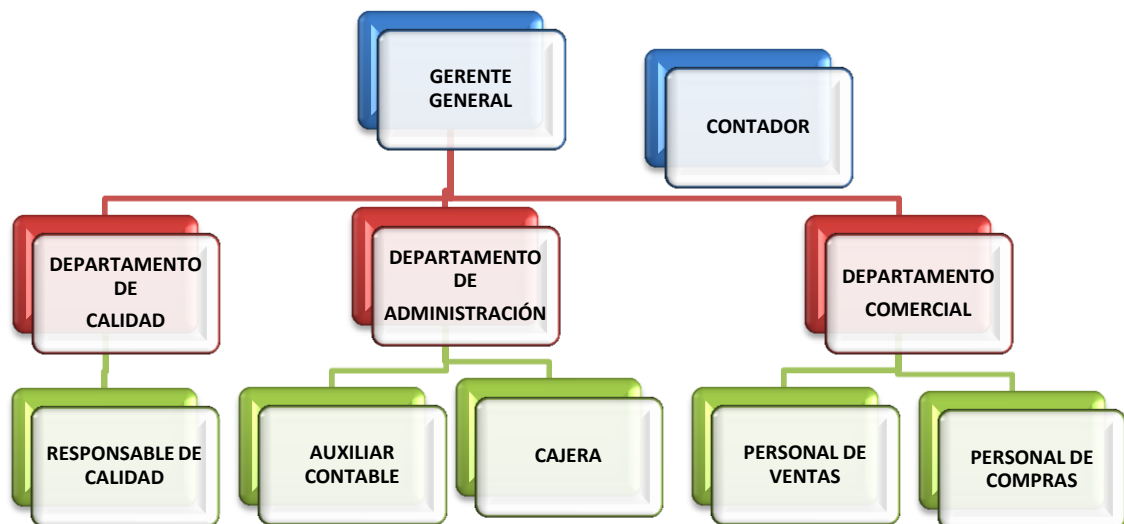
- ✓ Puntualidad.
- ✓ Trabajo en equipo

#### 2.7.3.4 Política empresarial

- ✓ Brindar un servicio de calidad y calidez.
- ✓ Todos los colaboradores de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- ✓ Impulsar el desarrollo de la capacidad y personalidad del talento humano.
- ✓ Preservar el entorno ambiental y la seguridad de la comunidad en todo trabajo realizado por la empresa.

#### 2.7.4 Organigrama estructural

**Figura No. 02** Organigrama estructural



**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

#### 2.7.5 Infraestructura de la empresa

Comercial Maldonado cuenta con una amplia infraestructura: un local comercial de 250 m2, equipos de cómputo, software, para asegurar que el servicio cumpla con los requisitos óptimos.

### 2.7.6 Tipo de productos

- **Comercialización de productos de aseo y belleza**, cuenta con una amplia gama de desinfectantes ANEXO A, así como una amplia variedad de productos complementarios el aseo personal.

**Figura No. 03** Comercialización de productos de aseo y belleza



**Fuente:** Comercial Maldonado

- **Asesoría técnica.** Comercial Maldonado posee personal altamente capacitado para responder a consultas. Además, de dar charlas sobre usos y aplicaciones de productos.

**Figura No. 04** Asesoría técnica



**Fuente:** Comercial Maldonado

### **2.7.7 Clientes.**

Debido a su capacidad adquisitiva, Comercial Maldonado brinda sus mercancías a empresas artesanas, pequeñas y medianas dentro y fuera de la ciudad de Riobamba como:

- ✓ Constructora los Andes.
- ✓ Almacenes E.M.J
- ✓ Made-Puertas.
- ✓ Basar “LA CASA DEL REGALO”
- ✓ Mueblería los Álamos.
- ✓ Entre otros.

### **2.7.8 Proveedores.**

La empresa mantiene relaciones con proveedores que brindan productos de calidad con la garantía respectiva, a plazos convenientes y entregas a tiempo como:

- ✓ REPREJARSA
- ✓ Gerardo Ortiz E Hijos CIA. LTDA
- ✓ QUALA
- ✓ RIOVGARCOR
- ✓ ALESSA.



## **CAPÍTULO III:**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS A DEFENDER**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

El diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 mejorará la satisfacción de los clientes de la Empresa Comercial Maldonado

#### **3.2 VARIABLES**

##### **3.1.2 Variable Independiente**

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

##### **3.1.2 Variable Dependiente**

Aumento de la satisfacción del cliente

#### **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.3.1 Tipos de estudio de investigación**

La investigación será de los siguientes tipos:

- **Bibliográfica-Documental.-** Pues será necesaria la recolección de información de diferentes libros, específicamente de Proyectos y de las diferentes leyes que se aplican para la constitución de una empresa
- **Descriptiva.-** Porque está dirigida a determinar como es y cómo está la situación de las variables de la investigación.

### **3.3.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado, la presente investigación será cualitativa – cuantitativa.

Cualitativa porque generará la comprensión del fenómeno y sus características y cuantitativa pues se considerarán términos financieros e indicadores.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de Comercial Maldonado al ser un número de seis personas, hace que la descripción exacta de sus propiedades sea un objetivo prácticamente accesible. Por esta razón, lo habitual es trabajar con el total de la población, para extraer conclusiones validas e imparciales referidas a todos los elementos de la población.

#### **3.4.1 Observaciones**

Para este tipo de análisis la población y la muestra no son tan significativas ya que su número es muy reducido, llegando a investigar al total de personas que intervienen en el desenvolvimiento de la empresa

### **3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Para obtener un criterio general para la elaboración del presente trabajo se utilizaran métodos y técnicas científicas para de este modo alcanzar los objetivos propuestos, así se tienen los siguientes métodos.

#### **3.5.1 Métodos**

- **Método Inductivo**

Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general.

- **Método deductivo**

La deducción se caracteriza porque va de lo universal a lo particular.

### **3.5.2 Técnicas de investigación.**

Para la realización de este trabajo se utilizarán las siguientes técnicas:

- **Observación**

Este método permitirá conseguir información de los procesos y procedimientos existentes dentro de la empresa.

- **Entrevistas**

Con el apoyo de esta técnica se obtendrá principalmente información de la empresa de los principales implicados como son los empleados y personal administrativo.

- **Revisión de bibliografía**

Esta técnica permitirá recolectar información segura y confiable por medio de libros, folletos, módulos, sobre la realización del diseño del sistema de gestión de calidad según los procesos de gestión en base a la Norma ISO 9001.

- **Investigación electrónica (Internet)**

A través del internet se recolectará principalmente información de variables económicas, políticas y sociales.

### **3.5.3 Instrumento de la investigación.**

El instrumento utilizado fue realizando un cuestionario, en el que se estructuró con preguntas cerradas, de alternativas múltiples, dirigidas al sujeto de estudio.

### **3.6 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.**

#### **3.6.1 Información.**

##### **3.6.1.1 Legal.**

Comercial Maldonado cumple con todas las obligaciones establecidas por las leyes gubernamentales como son los principales ordenamientos:

- ✓ S.R.I.
- ✓ Leyes Tributarias.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Seguro Social.
- ✓ Permisos Municipales.

##### **3.6.1.2 Investigativa.**

Las interrogantes sobre las cuales una organización puede preguntarse para alcanzar el éxito de un sistema de gestión de calidad, diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: se indica a continuación:

### 3.6.1.3 Encuesta de determinación de la situación actual

Tabla No. 06 Determinación de la situación actual

<b>DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA</b> <b>COMERCIAL MALDONADO</b>			
Responda Si o No a cada una de las preguntas, de ser necesario agregue observaciones <b>Encuestado: Ing. Patricia Maldonado Gerente General</b>		SI	NO
<b>1</b>	¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización?		x
<b>2</b>	¿Está definida la secuencia e interacción de procesos?	x	
<b>3</b>	¿Se ha establecido un documento que especifique un sistema de gestión de calidad aplicado a la organización?		x
<b>4</b>	¿Se dispone de política y objetivos de la calidad en concordancia, a través de los cuales se reflejen índices de mejora?		x
<b>5</b>	¿Se han definido las responsabilidades y autoridades dentro de la organización?		x
<b>6</b>	¿Se verifica la capacidad de desempeño de los procesos a través del seguimiento, medición y análisis de los procesos?		x
<b>7</b>	¿La organización ha determinado los requisitos relacionados con el servicio?		x
<b>8</b>	¿Se ha definido el control de documentos aplicados al sistema de gestión de la calidad?		x
<b>9</b>	¿Se ha definido el control de documentos que evidencien la eficaz planificación, operación y control de los procesos?		x
<b>10</b>	¿Existe un programa para verificar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		x
<b>11</b>	¿Se ha establecido criterios documentados para identificar y controlar productos con defectos?		x
<b>12</b>	¿Existe un método establecido para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas?		x
<b>13</b>	¿La dirección revisa regularmente la efectividad del sistema de gestión a través del análisis del cumplimiento de la política y objetivos, reclamos de clientes, desvíos y soluciones?		x
<b>14</b>	¿Existe un documento que especifique los procesos para la realización del servicio y los recursos que deben aplicarse?		x
<b>15</b>	¿Existe una planificación para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la realización del servicio?		x

<b>16</b>	¿Dispone la organización de una planificación para satisfacer las necesidades de capacitación del personal?	x	
<b>17</b>	¿Se asegura la organización de que los requerimientos de los clientes son lo suficientemente claros? ¿Se documentan?		x
<b>18</b>	¿Se han determinado las necesidades de capacitación del personal?		x
<b>19</b>	¿Está el personal lo suficientemente adiestrado para las tareas que realiza?	x	
<b>20</b>	¿Es posible identificar la conformidad o no de un producto o servicio en cualquier etapa con respecto a los requisitos especificados?	x	
<b>21</b>	¿Se han implementado disposiciones eficaces para la comunicación y retroalimentación con los clientes?	x	
<b>22</b>	¿Se asegura que el servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados (calidad, plazo, etc.)?	x	
<b>23</b>	¿Se han establecido criterios para evaluar la capacidad de los proveedores para suministrar productos?		x
<b>24</b>	¿Se asegura la identificación y trazabilidad de cualquier servicio, desde la recepción y durante las etapas del servicio y entrega?		x
<b>25</b>	¿Se identifican, protegen y mantienen los bienes de propiedad del cliente?	x	
<b>26</b>	¿Las actividades de medición e inspección se realizan con equipos o elementos calibrados y verificados adecuadamente?	x	

### **3.5.4 Resultados de la situación actual**

Para conocer la situación actual de la empresa es recomendable realizar un análisis **FODA** el cual nos permitirá analizar e identificar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas que la organización tiene.

#### **3.5.4.1 Análisis FODA**

##### **Fortalezas**

- ✓ Personal suficientemente capacitado para el asesoramiento de los clientes y las tareas encomendadas.
- ✓ Experiencia en el mercado.
- ✓ Cartera de clientes amplia y disponible.
- ✓ Disposición de equipos de alta tecnología.
- ✓ Ubicación estratégica de la empresa.
- ✓ Se asegura que el servicio cumpla con los requisitos de compra especificado.

##### **Debilidades**

- ✓ La organización no cuenta con un documento que especifique un sistema de gestión de calidad el manual de calidad.
- ✓ No se dispone con los procedimientos documentado para un sistema de gestión de calidad.
- ✓ La alta dirección no se ha definido una política ni objetivos de calidad.
- ✓ No existen documentos para controlar los productos con defectos.

##### **Oportunidades**

- ✓ Cobertura en otros nichos del mercado.
- ✓ Aumentar la cantidad de trabajadores.
- ✓ Ofrecer servicios complementarios a los dados.
- ✓ Proveedores dispuestos a mejores acuerdos debido a nuestros pedidos regulares.

## **Amenazas**

- ✓ Mayor cantidad de empresas competidoras en los últimos años.
- ✓ Incremento de grupo de protección al medio ambiente.
- ✓ Deserción de mano de obra cuando ya han adquirido destreza.
- ✓ Incremento del precio de la materia prima por parte de los proveedores.
- ✓ Empresas con mayor publicidad.

### **3.5.5 Análisis general**

Según la investigación realizada dentro de la empresa **Comercial Maldonado** con el uso de encuestas, se determinó que la misma carece de la documentación de los **procedimientos, registros, la existencia de un manual de calidad** que son el soporte de un sistema de gestión de la calidad que la norma **ISO 9001-2008** determina, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones para y por ende mejorar su competitividad.

Esta investigación nos da un punto de partida para empezar a desarrollar el manual de calidad, los procedimientos, registros respectivos a la que la norma ISO 9001-2008 recomienda para conducir y operar una organización en forma exitosa aplicando además los 8 principios de la gestión de la calidad para facilitar la consecución de los objetivos de la calidad.

#### **3.5.5.1 Nuevas reglas a importar**

### **El dato**



Nuevas reglas para importar La resolución 116 del Comité de Comercio Exterior (Comex) exige que 293 partidas presenten certificado INEN<sup>33</sup>.

## **El detalle**

Segmentos afectados. Además de los cosméticos, otros sectores afectados son el de cerámica y productos de higiene.

## **Cosméticos importados empiezan a escasear**

Un ejemplo: el bajo inventario que actualmente registran las empresas que se dedican a la venta directa de cosméticos, está obligando a este sector a atender solo un 20% o 30% del total de la demanda de sus clientes.

Este grupo de productos está incluido en la lista de 293 subpartidas que desde el 3 de diciembre está obligado a presentar un certificado de reconocimiento INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización) para ingresar al país; no obstante, la dificultad que los importadores tienen para obtener el documento está afectando la nacionalización de 16 partidas de cosméticos.

"Los inventarios que tenemos son pocos, por eso estamos esperando que el INEN nos dé una prórroga de 180 días para poder cumplir. Esto, pese a que creemos que ya no se debe pedir certificado porque ya tenemos legislaciones internacionales que son muy exigentes", dijo un representante del gremio que agrupa a estas firmas.

Roberto Aspiazu, director del CEE, describió que entre los productos afectados están 63 partidas de materias primas e insumos que son demandados por las industrias. "No tiene sentido poner normas de calidad para materias primas que igual tienen que importarse porque de no ser así se paraliza la industria nacional".

Además de cosméticos, otros sectores que también están teniendo problemas son el de cerámica plana, línea blanca, productos de higiene como los dentífricos, el de comidas rápidas que tienen que importar ciertos insumos del exterior para cumplir con la calidad que exigen las franquicias.

---

<sup>33</sup> [http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota\\_print.aspx?idArt=5472848&tipo=2](http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota_print.aspx?idArt=5472848&tipo=2)

La dificultad. El plazo que está pidiendo el sector industrial es indispensable ya que, según los empresarios, no es tan sencillo conseguir una certificación que ahora sirve de documento de soporte a la declaración aduanera.

Mario Coka, gerente de Macob S.A. (agente de Aduana), menciona que no solo los importadores deben asumir el alto costo de los certificados INEN, que en los últimos meses subió de \$ 60 a cerca de \$ 300, sino que deben enfrentar un trámite complicado debido a que en el país no existen laboratorios que estén certificados por la OAE (Organismo de Acreditación Ecuatoriana). En el sector de cosméticos existe expectativa de que la situación mejore.

Agustín Ortiz, del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), desmintió que la medida responda a un intento por bajar el déficit comercial que Ecuador tiene (a fines de octubre llegó a \$ 2.018 millones) por el alto número de importaciones. El fin, expresó, es controlar la calidad de productos.

Para el analista económico, Xavier Rodríguez, estas medidas brindarán ventajas competitivas a la industria local. Sin embargo, los empresarios piensan distinto. Creen que la protección a la industria generará un beneficio temporal, pero un perjuicio a largo plazo porque, sin importaciones, se mermaría la competitividad del sector.

## **CAPÍTULO IV:**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**4.1      Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la “EMPRESA COMERCIAL MALDONADO”, ubicada en el Cantón Riobamba, periodo 2013.**

#### **4.2 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

El manual de calidad es un documento que gestiona o administra el sistema de Calidad de la empresa el cual es general y sirve para indicar la estructura de calidad de la organización.

En la práctica, el Manual de Calidad es el documento que describe como una organización se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, es el mapa o la referencia a emplear para encontrar de forma rápida los procedimientos que son de aplicación para cada epígrafe de la norma.

El manual de calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la norma ISO 9001-2008, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales. Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

El manual de calidad sirve para los siguientes propósitos:

- ✓ Comunicar la política de la calidad de la organización.
- ✓ Describir e implementar un sistema gestión de calidad eficaz.
- ✓ Definir las responsabilidades y autoridades del personal.
- ✓ Documentar o hacer referencia a los procedimientos documentados.

- ✓ Demostrar el compromiso gerencial.
- ✓ Entrenar personal en los requisitos del SGC y métodos de cumplimiento.

#### 4.3 MANUAL DE CALIDAD

##### TABLA DE CONTENIDO

##### INTRODUCCIÓN

##### 0. RESEÑA HISTORICA

##### 0.1 PRINCIPALES CLIENTES

##### 0.2 REQUISITOS DE LOS CLIENTES.

##### 0.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

##### 1 OBJETO

##### 2 ALCANCE

##### 3 EXCLUSION

##### 4 RESPONSABILIDADES

##### 5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

##### 6. ORGANIGRAMA

##### 7. REVISION POR LA DIRECCIÓN

##### 8. COMUNICACIÓN INTERNA

##### 9. MEJORA CONTINUA

##### 10. PLANEACION ESTRATEGICA

##### 10.1 POLITICA DE CALIDAD .

##### 10.2 MISION.

##### 10.3 VISION

##### 10.4 OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD

##### 11. MAPA DE PROCESOS

##### 12. CARACTERIZACION DE PROCESOS

##### 12.1 PROCESO ESTRATÉGICOS

##### 12.2 PROCESO CLAVE

##### 12.3 PROCESOS DE SOPORTE

##### 12.4 MATRIZ DE CLIENTES

##### 12.5 MATRIZ DE MACROPROCESOS

**Copia N°:** .....

**Entregada a:** .....

**Fecha:** .....

Edición N <sup>0</sup>	Fecha	Modificaciones
------------------------	-------	----------------

01	04-02-2014	Edición original

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

## INTRODUCCIÓN

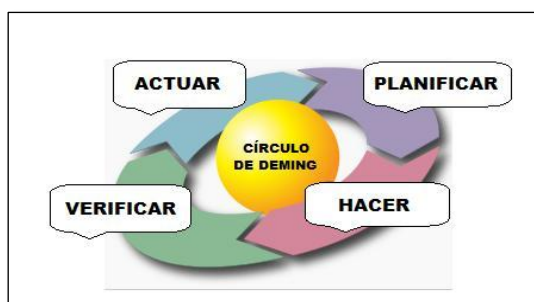
El sistema de gestión de calidad en **COMERCIAL MALDONADO** tiene un enfoque sistemático de la calidad.

El manual describe las disposiciones adoptadas por **COMERCIAL MALDONADO** para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales y normativos relacionados con la calidad.

Este manual describe los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión de calidad de **COMERCIAL MALDONADO** agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

- ✓ **Planificar.** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✓ **Hacer.** Implementar los procesos.
- ✓ **Verificar.** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- ✓ **Actuar.** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

**Figura No. 05** Base de la implementación de un sistema de gestión de calidad



**Fuente:** Sistema de calidad.

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

## 0. RESEÑA HISTÓRICA.

**COMERCIAL MALDONADO**, inicia sus actividades hacia aproximadamente 35 años de ante la iniciativa de un visionario empresario riobambeño, el Señor: Guillermo Maldonado quien visualiza una gran oportunidad en la comercialización de productos de consumo masivo.

La empresa inicia solamente con la comercialización netamente en la comercialización de productos de consumo masivo.

A medida que el tiempo transcurrió y acorde con las exigencias de un mercado que entró en una gran expansión esta organización dedica a realizar la comercialización de productos de primera necesidad y mas de implementar una amplia gama de productos de limpieza, en el año 2006 contando con un stand con diversidad de opciones para el cliente.

A principios de año 2012 **Comercial Maldonado** brinda un nuevo servicio cambiando netamente el círculo del negocio a productos de limpieza a más de eso instalando un software **Arias Plus**, en consecuencia se realiza el mejoramiento de la infraestructura y de su competente talento humano, el cual interactúa garantizando a los clientes una excelente calidad en sus servicios.

Actualmente la empresa posee a los siguientes propietarios, la Sra. Patricia Maldonado gerente general y cuenta con un talento humano de 6 personas, que le permite desarrollar sus distintas tareas.

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

### Datos Generales

<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	Comercial Maldonado
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	Comercial Maldonado
<b>SERVICIOS:</b>	Comercialización de productos de limpieza
<b>PROVINCIA:</b>	Chimborazo.
<b>CANTÓN:</b>	Riobamba.
<b>DIRECCIÓN</b>	AV. Unidad Nacional y la Valle (esquina
<b>TELEFONO:</b>	32 960 800
<b>E-mail:</b>	paticiamaldonado7965@hotmail.com
<b>POBLACIÓN:</b>	6 empleados.
<b>TIPO DE EMPRESA:</b>	Privada.
<b>CAPITAL SOCIAL:</b>	Propio.
<b>HORARIO DE TRABAJO:</b>	8:30 a.m. a 17:30 pm

### 0.1 PRINCIPALES CLIENTES

- ✓ Constructora los Andes.
- ✓ Almacenes E.M.J
- ✓ Made-Puertas.
- ✓ Basar “LA CASA DEL REGALO”
- ✓ Mueblería los Álamos.
- ✓ Entre otros

### 0.2 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

- ✓ Productos de Calidad
- ✓ Servicio post-venta( Garantía)
- ✓ Cumplimiento de especificaciones y tiempos de entrega
- ✓ Tecnología de vanguardia
- ✓ Recurso Humano Idóneo
- ✓ Precios competitivos en el mercado



		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

### 0.3 PRODUCTOS

PRODUCTOS	PRESENTACIONES
<b>PRODUCTOS TRADICIONALES</b>	
Jabón líquido	
Lavavajilla	1000 gramos
Alcohol antiséptico	en galón
Alcohol antiséptico	en litro
Ambiental	pastilla de 90 gramos
Ambiental en spray	360 cc
Atomizador plástico	1lit
Cepillo de sanitario	Base
<b>PRODUCTOS RECIENTES</b>	
Franela	Por metros
Jabón de tocador	Promociones 3 unidades
Jabón líquido	
<b>PRODUCTOS DE BELLEZA</b>	
Set Profesional Make Up Sephora Original Maquillaje	
Rimel 4 En 1 Profesional De Aceite De Mamey Super Alargadora Producto 100% Natural Fórmula	
Plancha Rizador Pelo Profesional Taiff Look 2x1 Liso /ondas	
Anillos Adelgazantes/ Producto Nuevo Y Garantizado	
Anillos Magnéticos De Silicona.	
Chi-kit Reconstructor Termico-4 Productos	
Perfume De Hombre Jaque De Yanbal + Productos Gratis.	
Reloj Casio Edifice Ef-550 Deluxe Formula 1 Sebastian Vettel	
Productos Para Bebes Y Niños/as!!!	
Reloj Casio Edifice Ef-558 Deluxe Formula 1 Sebastian Vettel	
Paleta Maquillaje 120colores Sombras Profesional Enviogratis	
Reloj Casio Edifice Ef-550 Deluxe Formula 1 Sebastian Vettel	

**FUENTE: COMERCIAL MALDONADO**

**ELABORADO POR:** El Autor.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>		<b>Fecha:04-02-2014</b>

## **1. OBJETO**

El presente manual de calidad tiene por objeto definir los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad, la política y los procedimientos de **COMERCIAL MALDONADO** cumpliendo con las condiciones establecidas en la norma ISO 9001-2008 para prevenir la aparición de no conformidades alcanzando la mejora continua del sistema, así como la satisfacción de sus clientes.

## **2. ALCANCE**

**2.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:** Esta incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, organización, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. El sistema de la calidad no deberá extenderse más que a las exigencias para realizar los objetivos de la calidad.

**2.2 Alcance. del manual:** denomina alcance a la capacidad de lograr o cubrir una meta especificada, o también a la capacidad física, intelectual o de otra índole que permita realizar o abordar algo; por ello El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de **COMERCIAL MALDONADO**, cubre las actividades de **Planear, Administrar, Organizar, Dirigir y Controlar sustentablemente la calidad** que se engloban los procesos de, comercialización de productos de limpieza y aseo, enfocados a la satisfacción del cliente.

### 3. EXCLUSIONES.

Se excluye el apartado 7.3 Diseño y desarrollo requisito de la Norma ISO 9001-2008 en el sistema de gestión de calidad ya que nuestra actividad no requiere diseño porque todas las especificaciones del producto lo proporciona enteramente nuestro cliente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>		<b>Fecha:04-02-2014</b>

### 4. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad del Gerente, el Coordinador de Calidad, y de los empleados en general seguir todos los parámetros establecidos en este manual y cumplir con las normas contempladas en él. El Manual de Calidad, debe ser difundido al interior de la organización y su reproducción, distribución, modificación y actualización solo es permitida por el Coordinador de Calidad.

### 5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El Sistema de Gestión de la Calidad de COMERCIAL MALDONADO ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

**Figura No. 06** Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Nivel de División



**Fuente:** Norma ISO 9001:2008

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

- **Nivel 1.** – La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.
  
- **Nivel 2.** - Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.
  
- **Nivel 3.** – Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

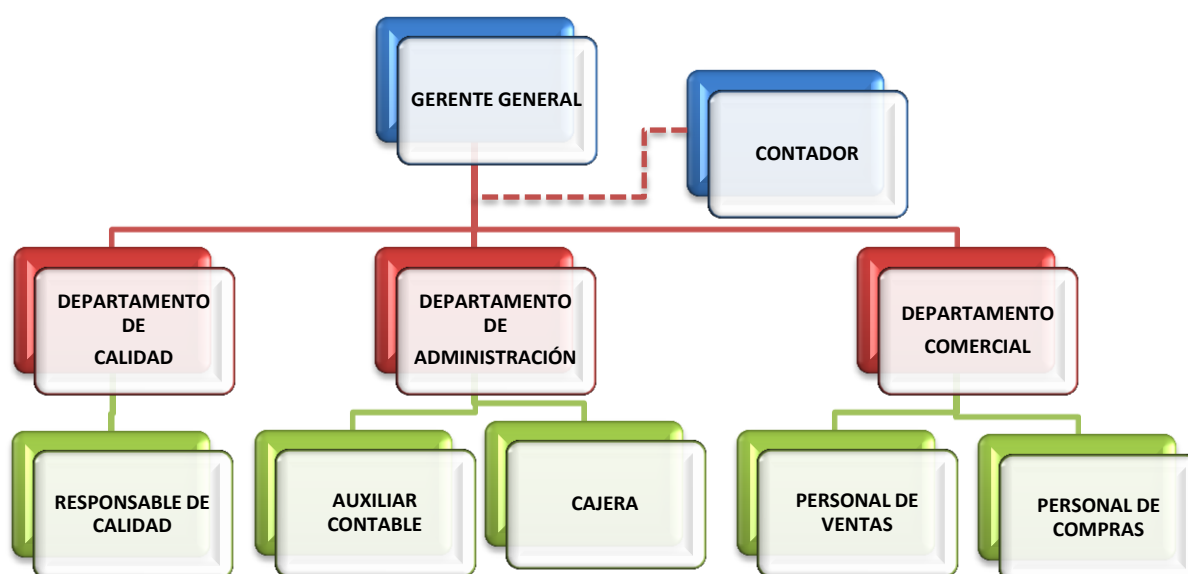
#### **Nivel de Departamento**

- **Nivel 4.** – Instrucciones de trabajo.

- **Nivel 5.** - Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la organización para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

## 6. ORGANIGRAMA DE COMERCIAL MALDONADO



**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

## 7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**7.1 Generalidades.** La dirección establecerá la obligación de revisar el sistema en intervalos que hayan sido definidos de antemano las revisiones incluirán, no solamente de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos y se establecerán registros que acrediten que se han llevado a cabo según lo establecido.

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

**7.2 Información para la revisión.** Las herramientas utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema de calidad y de los procedimientos podrán ser las siguientes:

- ✓ Informes de las auditorías internas realizadas.
- ✓ Reclamaciones, sugerencia e informaciones de los clientes.
- ✓ Resultados de la ejecución de los procesos y de la evaluación.
- ✓ Informes sobre las acciones correctivas y preventivas realizadas.
- ✓ Estudios realizados por la dirección en relación con el desarrollo del sistema.
- ✓ Modificaciones internas o externas con influencia sobre el sistema de calidad.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.

## **8. COMUNICACIÓN INTERNA.**

Se establece un sistema informático accesible a todo el personal, en el que se han introducido todos los procedimientos, especificaciones, manuales de operación y registros, dado que la organización no considera que ninguna de estas materias deba ser objeto de reserva alguna.

Además entre otros elementos que permiten evidenciar los procesos de comunicación interna son: las reuniones de revisión de la dirección, reuniones, cliente interno proveedor interno, información en memorandos y carteleras.

## **9. MEJORA CONTINUA.**

**COMERCIAL MALDONADO**, desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad. Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad, la consecución de los objetivos de calidad, los resultados de las

revisiones de la dirección, la solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>		<b>Fecha:04-02-2014</b>

## **10. PLANEACION ESTRATEGICA**

### **10.1 POLÍTICA DE CALIDAD**

Es compromiso de **COMERCIAL MALDONADO**. Empresa dedicada a la comercialización de productos de aseo y belleza, lleva a cabo su gestión en cumplimiento de sus objetivos trazados, se compromete con asesoría técnica de la más alta calidad bajo los requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, satisfaciendo plenamente los requerimientos y expectativas de nuestros clientes como resultado de la labor de un personal competente y la mejora continua como un principio fundamental aplicable a todos los procesos de la organización.

La política será publicada y difundida entre todo el personal de la organización y partes interesadas, que se estime oportuno deba conocerla mediante publicación en las carteleras o en ciertos documentos de la empresa, y colocándola enmarcada en sitios seleccionados.

### **10.2 MISIÓN**

Somos una empresa altamente competitiva y reconocida por cumplir y satisfacer siempre las necesidades del cliente en el mercado de productos para aseo y belleza, con un fuerte compromiso de proporcionar los más altos estándares de calidad y profesionalismo, con precios competitivos que permitan crecimiento y satisfacción del cliente. Manteniendo siempre un ambiente de trabajo de equipo, limpio, ordenado, seguro y con un profundo sentido de respeto.

### **10.3 VISIÓN**



Consolidar a Comercial Maldonado, como una empresa de reconocido prestigio y liderazgo, con excelencia en los productos y servicios, comprometida con el servicio al cliente y con características administrativas y financieras de una empresa totalmente moderna que proyecta confianza y aceptación del mercado.

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

#### 10.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Para materializar su política la gerencia de **COMERCIAL MALDONADO**, ha establecido objetivos de calidad a niveles relevantes dentro de la organización, los cuales fueron difundidos y publicados, estos permiten desarrollar nuestros servicios de acuerdo a nuestra política. Para el cumplimiento de esto en nuestro sistema de gestión de la calidad contamos con la definición de objetivos de la calidad con sus respectivas metas a alcanzar.

**Tabla No. 07.** Objetivos de la calidad

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD AÑO 2014</b>	
<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>
Mantener un servicio de atención al cliente de calidad	Tener menor costo con respecto a precios de la competencia para atraer a una nueva clase de compradores
	Incremento de ventas en un 25%.
	Introducir una nueva línea de productos para atraer a un grupo demográfico más amplio.
Cumplir con los parámetros de calidad establecido por los clientes.	Disminuir el número de quejas en un 95%.
	Reducción en un 95% de reclamos de nuestros clientes.
Mantener capacitado al personal con una	Aumentar la competencia del personal de la organización con capacitaciones
	Reducir la rotación de personal en un 20% mediante la introducción de un programa de

Disminuir el retraso existente en la entrega del producto al cliente.	Disminuir del tiempo dedicado a la facturación y entrega en 2 días
---	--

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

**10.4.1 Planificación del sistema de gestión de calidad.** Los modernos sistemas de calidad están basados en la mejora de gestión proporcionada por una rigurosa planificación de las actividades, a fin de darse incertidumbres e improvisaciones la dirección de **COMERCIAL MALDONADO** tiene planificado su sistema de gestión de calidad para asegurar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los del cliente considerando el cumplimiento de las auditorías internas, revisiones por la dirección.

- Disminuir el número de quejas y reclamos de los clientes. Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
- Disminuir el número de productos no conformes.
- Garantizar el cumplimiento oportuno de los tiempos de entrega pactados. Disminuir costos de no calidad.
- Aumentar la rentabilidad de la empresa. Mantener el nivel de competencia de la empresa.

## **11. MAPA DE PROCESOS. COMERCIAL MALDONADO**

En **COMERCIAL MALDONADO** ha identificado en su mapa de procesos los procesos necesarios y su secuencia. El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de la empresa, permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la

organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la empresa.

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

El mapa de procesos el mismo que contiene la diagramación de los procesos permite a la organización ofrecer un servicio que cumple con los requisitos explícitos e implícitos de sus clientes y clasificarlos en tres grupos:

➤ **Procesos Estratégicos.**

Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente/usuario y para la organización.

Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

➤ **Procesos claves**

Son aquellos directamente ligados a los mercancías que se suministran, y por tanto, orientados al cliente/consumidor y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/consumidor (se centran en aportarle valor).

En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

En resumen, los procesos claves constituyen la secuencia de valor añadido del producto desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente/consumidor, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente /consumidor.

		<b>Versión:01</b>
<b>COD: MC</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:04-02-2014</b>

➤ **Procesos de Soporte o Apoyo.**

Son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos lleguen a buen fin. Facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos clave y generan valor añadido al cliente interno.

**Figura No. 07 Mapa de procesos**

# MAPA DE PROCESOS



**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

El sistema de gestión de calidad de la EMPRESA COMERCIAL MALDONADO está conformado por los siguientes procesos:

## 12 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL MALDONADO

### 12.1 Descripción de los Procesos Estratégicos

Tabla No. 08 Descripción de los Procesos Estratégicos

COMERCIAL MALDONADO		
<b>Responsables:</b>  Gerente		<b>Fecha:</b>
<b>PARTICIPAN</b>  ✓ Representante de la dirección ✓ Responsables de los demás procesos		
<b>OBJETIVO:</b> Planificar las actividades y recursos necesarios para la implementación de estrategias que garantice normal de las actividades y procesos de la organización.		
ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
<b>Mejoramiento continuo</b>		
✓ No conformidades. ✓ Programa de auditorías. ✓ Resultados de auditorías internas. ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. ✓ Acciones correctivas y preventivas tomadas anteriormente	✓ Detectar producto no conforme. ✓ Establecer el manejo del producto no conforme. ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales. ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Realizar las auditorías internas. ✓ Implementar las actividades de mejora	✓ Informe conforme ✓ Acción de acciones o prevenciones ✓ Resultados
<b>Medición y análisis</b>		
✓ No conformidades ✓ Resultados de auditorías internas ✓ Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes ✓ Acciones correctivas y preventivas tomadas anteriormente ✓	✓ Detectar producto no conforme ✓ Establecer el manejo del producto no conforme ✓ Identificar causas de las no conformidades reales y potenciales ✓ Implementar acciones correctivas y preventivas. ✓ Implementar las actividades de mejora	✓ Perfección continua del sistema de gestión de calidad
<b>Financiero</b>		
✓ Presupuesto ✓ Contabilidad	✓ Gestión de finanzas	✓ Presupuesto ejecutado ✓ Balances aprobados ✓ Pago de proveedores
<b>Compras</b>		
✓ Necesidad de adquirir un producto. ✓ Requerimientos del cliente ✓ Control de inventario. ✓ Cotizaciones. ✓ Listado de posibles proveedores. ✓ Informe de insumo no conforme adquirido	✓ Determinar criterios para la selección de proveedores. ✓ Selección de proveedores ✓ Determinar mecanismos para la evaluación de los proveedores. ✓ Evaluación y reevaluación proveedores. ✓ Inspeccionar y cumplimiento de requisitos para insumos adquiridos. ✓ Solicitar cotizaciones. ✓ Elaborar orden de compra	✓ Cotización ✓ Evaluación desempeño ✓ Listado selección ✓ Orden de Adquisición servicio. ✓ Remisión conforme al cliente

FUENTE: COMERCIAL MALDONADO  
ELABORADO POR: El Autor

12.2 Descripción de los Procesos clave o de realización

Tabla No. 09 Descripción de los Procesos clave o de realización

COMERCIAL MALDONADO		
<b>Responsables:</b>  Gerente		<b>Fecha:</b>
<b>PARTICIPAN</b>  ✓ Representante de la dirección  ✓ Responsables de los demás procesos		
<b>OBJETIVO:</b> Constituir la secuencia de valor añadido del producto desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente/consumidor, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente /consumidor.		
ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
<b>Requisitos del cliente</b>		
✓ Productos de uso de limpieza. ✓ Productos de aseo. ✓ Precios competitivos en el mercado	✓ Asesoría técnica de parte del personal de ventas.  ✓ Múltiples opciones a elegir.	✓ Satisfacción del cliente ✓ Productos de Calidad ✓ Servicio post -venta( Garantía)  ✓ Cumplimiento de especificaciones y tiempos de entrega.
<b>Ventas y comercialización</b>		
✓ Comunicación directa con los clientes	✓ Encargado de cumplir con el plan de ventas y solicitar al área de compras.  ✓ los requerimientos generados por ventas,  ✓ que será el responsable de informar a la Gerencia de Compras  ✓ Ofrecer una mejor calidad de atención al cliente y del producto a nuestros compradores, esto se verá reflejado en la capacidad de interacción de la cadena valor y principalmente en los procesos de ventas y el proceso de compras	✓ Asegurar la solicitud de los productos requeridos por los clientes.
<b>Facturación y cobranzas</b>		
✓ Facturación a clientes  ✓ créditos de los clientes	✓ Proceso que se encarga de gestionar y controlar el proceso de cobranzas  ✓ Aplicar procedimientos que aseguren la liquidez de la empresa, así como dirigir las actividades relacionadas al control eficiente de indicadores de recuperación de cartera y gestión de créditos.	✓ Facturas al contado  ✓ Facturas a crédito  ✓ Registro de cobranzas
<b>Distribución y entrega</b>		
✓ Salida de bodega ✓ Producto empacado (cajas) ✓ Registro entrega de producto ✓ Factura ✓ Remisión y guía de envío	✓ Verificar tapado del producto ✓ Colocar banda de seguridad Sellar cajas ✓ Rotular caja y No de envío ✓ Realizar el despacho de la mercancía ✓ Verificación de inventario ✓ Elaborar orden ✓ Adjuntar documentación para el envío del producto	✓ Orden de pedido de los productos  ✓ Producto marcado ✓ Registro producto ter transportar  ✓ Factura  ✓ Registro de entregas primas

Satisfacción del cliente		
✓ Información espontánea del clientes	<div>✓ Apoyo de la gestión y transformación de la información, que se haga en tiempo real los pedidos para una óptima decisión de compras</div> <div>✓ Relacionar las áreas a través del software especializado interno para proporcionar más eficientemente las actividades principales que generan valor al proceso.</div> <div>✓ Establecer un enlace de comunicación entre las diferentes áreas con el objetivo de estar informados de todos los pedidos y sucesos que se den en la empresa.</div>	✓ Ofrecer calidad de productos a nuestros clientes

FUENTE: COMERCIAL MALDONADO  
ELABORADO POR: El Autor



12.3 Descripción de los Posesos de apoyo

Tabla No. 10 Descripción de los Posesos de apoyo

COMERCIAL MALDONADO		
<b>Responsables:</b>  Gerente		<b>Fecha:</b>
<b>PARTICIPAN</b>  ✓ Representante de la dirección ✓ Responsables de los demás procesos		
<b>OBJETIVO:</b> Facilitar el desarrollo de las actividades que integran los procesos clave y generan valor añadido al cliente interno. Estos procesos no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos lleguen a buen fin.		
ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
<b>Sistema</b>		
✓ Establecer la estructura organizativa	✓ Procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión con enfoque a los proceso. ✓ Asegurar de esta manera una adecuada gestión de calidad.	✓ Sistema de Gestión
<b>Auditoria</b>		
✓ Programa de la auditoria ✓	✓ Una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado. ✓ realizar a intervalos planificados auditorías internas para determinar el sistema de Gestión de calidad	✓ Es conforme con las disposiciones planificadas ✓ ✓ Auditoria interna, el cual se encuentra documentado y controlado.
<b>Recursos humanos</b>		
✓ Hojas de vida ✓ Necesidades de contratación del personal. ✓ Selección del personal ✓ Perfil del personal a necesitar. ✓ Necesidades de capacitación	✓ Realizar perfil de los cargos ✓ Definir responsabilidades del cargo. ✓ Seleccionar el personal de acuerdo al perfil realizado. ✓ Contratar al personal. ✓ Hacer inducción del personal. ✓ Realizar programa de capacitaciones. ✓ Realizar capacitaciones. ✓ Evaluar el personal para asegurar que las capacitaciones proporcionadas sean eficaces y eficientes.	✓ Verificar perfiles definidos ✓ Seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades ✓ Resultados de auditoria ✓ Detectar oportunidades de mejora ✓ Cumplimiento del programa de capacitaciones ✓ Verificar la efectividad de las capacitaciones realizadas.

FUENTE: COMERCIAL MALDONADO  
ELABORADO POR: El Autor

## 12.4 MATRIZ DE CLIENTES

CLIENTES	SERVICIO Y/O PRODUCTO	REQUISITOS ESPECIALES DEL CLIENTE	NO ESTABLECIDOS PERO NECESARIOS	ADICIONALES	LEGALES
<b>FAMILIAS</b>	PRODUCTOS DE ASEO Y BELLEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PVP Marcado</li> <li>▪ Fecha De Elaboración</li> <li>▪ Fecha de Vencimiento</li> <li>▪ Plazo De Pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Presentación</li> <li>♣ Gramaje</li> <li>♣ Información del contenido</li> <li>♣ Línea De Contacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Descuentos</li> <li>+ Convenios</li> <li>+ Publicidad</li> <li>+ Alarmas</li> <li>+ Impulsadoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro Sanitario</li> <li>✓ Normas INEN</li> <li>✓ Lugar De Origen</li> </ul>
<b>DISTRIBUIDORES</b>	PRODUCTOS DE ASEO Y BELLEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PVP Marcado</li> <li>➤ Fecha De Elaboración</li> <li>➤ Fecha De Vencimiento</li> <li>➤ Plazo De Pago</li> <li>➤ Margen De Utilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación</li> <li>○ Gramaje</li> <li>○ Información de contenido</li> <li>○ Línea De Contacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↔ Descuentos</li> <li>↔ Publicidad</li> <li>↔ Entrega Oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro Sanitario</li> <li>● Normas INEN</li> <li>● Lugar De Origen</li> </ul>
<b>MAYORISTAS</b>	PRODUCTOS DE ASEO Y BELLEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PVP Marcado</li> <li>❖ Fecha De Elaboración</li> <li>❖ Fecha De Vencimiento</li> <li>❖ Plazo De Pago</li> <li>❖ Margen De Utilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Presentación</li> <li>☆ Gramaje</li> <li>☆ Información de contenido</li> <li>☆ Línea De Contacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Descuentos</li> <li>☑ Publicidad</li> <li>☑ Entrega Oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Registro Sanitario</li> <li>→ Normas INEN</li> <li>→ Lugar De Origen</li> </ul>

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

## 12.5 MATRIZ DE MACROPROCESOS

**Misión:** Describir los macro procesos de la empresa COMERCIAL MALDONADO con la finalidad de verificar su eficiencia y eficacia en el mercado.

NÚMERO		DIRECCIÓN	PRODUCCIÓN	COMERCIALIZACIÓN	ADQUISICIONES
1	DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirige</li> <li>▪ Controla</li> <li>▪ Coordina</li> <li>▪ Dispone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Dota tecnología</li> <li>♣ Autoriza</li> <li>♣ Reglamenta</li> <li>♣ Patenta productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Anual de Ventas</li> <li>✚ Determina actividades mercantiles</li> <li>✚ Fija objetivos ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de Compras</li> <li>✓ Reglamentación de gastos</li> </ul>
2	PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud</li> <li>➤ Propone</li> <li>➤ Pide autorización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan estratégico</li> <li>○ Diseña</li> <li>○ Supervisa procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↔ Produce</li> <li>↔ Almacena</li> <li>↔ Entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de proveedores</li> <li>• Recibe y analiza las cotizaciones</li> <li>• Evalúa y selecciona proveedores</li> </ul>
3	COMERCIALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proponer pal de ventas</li> <li>❖ Aprobación de créditos</li> <li>❖ Planifica presupuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Plan de producción</li> <li>☆ Presentaciones especiales</li> <li>☆ Requerimientos de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Plan de ventas</li> <li>☑ Plan de marketing</li> <li>☑ Cartera de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Entrega de materiales</li> <li>→ Compra de suministros</li> </ul>
4	ADQUISICIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone plan de compras</li> <li>• Aprobación de cotizaciones</li> <li>• Anticipar o reconocer la necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Describir características y cantidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicita materiales</li> <li>✓ Facturas</li> <li>✓ Recibos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compra materia prima</li> <li>▪ Plan de compras</li> <li>▪ Proveedores</li> <li>▪ Cotizaciones</li> </ul>

**FUENTE:** Comercial Maldonado.

**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4 Registros de calidad

#### 4.4.1 Registro acta de revisión por la dirección

**Tabla No. 11** Registro acta de revisión por la dirección.

[illegible]

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor.

#### 4.4.2 Registro acta de distribución

**Tabla No. 12** Registro acta de distribución

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>RG02-MC</b>	<b>ACTA DE DISTRIBUCIÓN</b>	<b>Fecha:17-02-2014</b>
<b>DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>Ejemplar N 001</b> Copia numerada y controlada Nombre..... Cargo.....  Declara haber recibido un ejemplar del manual de calidad de la organización <b>COMERCIAL MALDONADO</b> en su revisión N <sup>0</sup> 01 y se compromete a la devolución del ejemplar anterior en un plazo de dos días.		
<b>Modificaciones.</b>		

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.

**Tabla No. 13** Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

	<b>REGISTRO</b>		<b>Versión:01</b>	
<b>RG03-MC</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVA Y DE MEJORA.</b>		<b>Fecha:17-02-2014</b>	
<p><b>Convenciones:</b> <b>N.C:</b> No Conformidad; <b>A.C:</b> Acción Correctiva;</p> <p><b>A.P:</b> Acción Preventiva; <b>A.M:</b> Acción de Mejora</p>				
<b>Fecha</b>	<b>Proceso impactado</b>	<b>Tipo de acción</b>		
		<b>A.C_</b>	<b>A.P_</b>	<b>A.M_</b> <b>N.C _</b>
<b>Descripción de la no conformidad o propuesta de mejora</b>				
<b>Tratamiento o corrección</b>				
<b>Posibles Causas</b>		<b>Causa Raíz</b>		
<b>Personas</b>				
<b>Equipos</b>				
<b>Métodos</b>				
<b>Materiales</b>				

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.4 Registro de quejas y reclamaciones

**Tabla No. 14** Registro de quejas y reclamaciones

[illegible]

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.5 Registro incidencia de proveedor

**Tabla No. 15** Registro incidencia de proveedor

[illegible]

**FUENTE: COMERCIAL MALDONADO**

**ELABORADO POR:** El Autor



#### 4.4.6 Registro informe de no conformidades

**Tabla No. 16** Registro informe de no conformidades

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:1</b>
<b>RG06-MC</b>	<b>INFORME DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>Fecha:17-02-2014</b>
<b>Referencia:</b>	<b>Producto:</b>	<b>Sección:</b>
<b>CAUSAS:</b>		
<b>ACCIÓN INMEDIATA (Acción inmediata para subsanar la no conformidad)</b>		
<b>Acción correctiva (Acción para eliminar las causas)</b>		
<b>Plazo de realización :</b>		
<b>ACCION PREVENTIVA (Para eliminar las causas potenciales)</b>		

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.7 Registro de auditoría interna

**Tabla No. 17** Registro de auditoría interna

		<b>REGISTRO</b>			<b>Versión:01</b>	
<b>RG07-MC</b>		<b>AUDITORÍA INTERNA</b>			<b>Fecha:17-02-2014</b>	
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>						
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>AUDITADO</b>	<b>AUDITOR</b>	<b>ELEMENTO A AUDITAR</b>	
					<b>REQUISITO</b> <b>ISO 9001</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>						
<b>REFERENCIA</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>CONFORME/NO CONFORME</b>		<b>OBSERVACIONES</b>		
(Nota: capítulo de ISO 9001 o procedimiento y capítulo que corresponde el requisito)	(Nota: colocar descripción del requisito cuyo cumplimiento será verificado.)	(Nota: Seleccionar una de las dos opciones de acuerdo a la verificación realizada.)		(Nota: colocar observaciones del auditor respecto a lo verificado.)		

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.8 Registro de informe de auditoría interna

**Tabla No. 18.** Registro de informe de auditoría interna

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>	
<b>RG 08-MC</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Fecha:17-02-2014</b>	
		<b>Nombres</b>	<b>Firma</b>
<b>Auditoría número:</b>	<b>Auditor:</b>	.....	.....
<b>Tipo de auditoría:</b>	<b>Líder:</b>	.....	.....
<b>Dpto. Auditado:</b>	<b>Auditores:</b>	.....	.....
<b>Proceso auditado:</b>		.....	.....
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
<b>Personal Contactado</b>	<b>Nombres</b>	<b>Firma</b>	
	.....	.....	
	.....	.....	
<b>Resumen de no conformidades mayores</b>			
<b>No conformidades</b>	<b>Acciones correctivas planteadas</b>		
<b>Resumen de no conformidades menores</b>			
<b>Observaciones:</b>			
<b>Comunicado a: Coordinador de calidad:</b>			
	.....		
	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>	
<b>Gerente:</b>	.....		
	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>	

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor.

#### 4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente

**Tabla No. 19** Registro de encuesta de satisfacción del cliente

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>RG 09-MC</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Fecha:17-02-2014</b>

Encuesta N°:.....

Fecha: .....

Cliente Sr. (a): ..... Orden N°: .....

**Le agradecemos, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos:**

(E.- Excelente, MB.- Muy Bueno, B.- Bueno, R.- Regular, D.- Deficiente)

#### **SATISFACCIÓN GENERAL**

**¿Cuál es su apreciación de COMERCIAL MALDONADO?**

	E	MB	B	R	D
Imagen					
Seguridad y Confiabilidad					
Servicio, antes, durante y después de la venta					
Calidad					
Precio					

#### **SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL**

**¿Cuál es su opinión con respecto a nuestros representantes que atendieron sus solicitudes?**

	E	MB	B	R	D
¿Comprenden y responden rápidamente a sus necesidades?					
¿Dan cumplimiento a los compromisos que asumen?					
¿Asesoran en conocimientos técnicos del producto y servicio?					
Cordialidad en la atención					

## **SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO Y SERVICIOS**

**¿Cuál es su opinión con respecto al producto y servicios?**

	E	MB	B	R	D
Satisfacción del producto					
Calidad de los productos.					
Cumplimiento de especificaciones ofrecidas					

## **SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DEL PRODUCTO**

**¿Cuál es su opinión con respecto a la entrega del producto en términos de:**

	E	MB	B	R	D
Cumplimiento fechas indicadas					

**COMENTARIOS:**.....

**SUGERENCIAS:**.....

**FIRMA DEL ENCUESTADO**

.....

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.10 Registro de evaluación de proveedores

**Tabla No. 20** Registro de evaluación de proveedores

		<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>	
<b>RG10-MC</b>	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Fecha:17-02-2014</b>	
<b>PROVEEDOR:..... EVALUADO POR:.....</b>				
<b>PRODUCTOS SUMINISTRADOS:.....</b>				
<b>CUMPLE</b>				
			<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>	Certificado ISO 9001-2008			
	Dispone de un sistema de calidad			
	Tienen un sistema de calidad			
	Se hallan empeñados en conseguirlos			
<b>MARCA DEL</b>	Reconocido internacionalmente			
	Reconocido a nivel Nacional			
	Reconocido a nivel local.			
<b>TIEMPO DE ENTREGA</b>	Inmediato			
	Tres días semanal			
	Quincenal			
<b>GARANTÍA</b>	Anual			
	Semestral			
	Trimestral			
	Mensual			
<b>TECNOLOGÍA</b>	Aceptable			
	Buena			
	Regular			
<b>PRECIOS</b>	El más barato del mercado			
	Precio similar a la competencia			
	Precio más caro hasta en un 3%			
	Precio más caro hasta en un 5%			
<b>MUESTRAS</b>	Cumplen satisfactoriamente lo esperado			
	Sirven para nuestro propósito			
	Eventualmente pueden servir			
<b>PLAZO DE PAGO</b>	Se adapta a nuestras condiciones de pago			
	Exigen pagos en 30 días			
	Exigen pagos en 15 días			
<b>PERSONAL</b>	Calificado			
	Apto para el trabajo			
	Poco calificado			
<b>CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>	No hay problema con la cantidad			
	Entregas parciales			
	Compras limitadas			
<b>OBSERVACIONES:.....</b>				

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor.

#### 4.4.11 Registro de elementos de entrada

Tabla No. 21 Registro de elementos de entrada

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>RG 11 -MC</b>	<b>ELEMENTOS DE ENTRADA</b>	<b>Fecha:17-02-2014</b>
<b>Producto :</b> <b>Proveedor :</b>		
<b>Elementos de entrada</b> <input type="checkbox"/> -----  <input type="checkbox"/> -----		
<b>REVISIÓN</b> Se cumplió con lo solicitado:		
<b>FIRMA:</b>	<b>RESPONSABLE DE LA</b> <b>REVISIÓN :</b>	<b>OBSERVACIONES :</b>

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.12 Registro control de proceso

**Tabla No. 22** Registro control de proceso

		<b>REGISTRO</b>		<b>Versión:01</b>
<b>RG12 -MC</b>		<b>CONTROL DE PROCESO</b>		<b>Fecha:17-02-2014</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> <span style="float: right;"><b>FECHA:</b></span> <b>RESPONSABLE DEL PROCESO :</b> <b>REV:</b>				
<b>HORA</b>		<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
<b>EMPIEZA</b>	<b>TERMINA</b>	<b>MOTIVO DE INCIDENCIA</b>		
		.....		
		.....		
		.....		
		.....		
		.....		
		.....		
		.....		
		.....		
		.....		
<b>FIRMA:</b>	<b>RESPONSABLE DE LA</b>		<b>OBSERVACIONES :</b>	
	<b>REVISIÓN :</b>			

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor.



#### 4.4.13 Registros de selección y formación personal

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>RG 13- MC</b>	<b>SELECCIÓN Y FORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:17-02-2014</b>

**Tabla No. 23** Ficha descripción puesto de trabajo

FICHA DESCRIPCIÓN PUESTO DE TRABAJO		
<b>Puesto de Trabajo</b>		
Denominación del puesto.		
Departamento.		
Depende de.		
De él depende.		
<b>Funciones</b>		
<b>Requisitos</b>		
Titulación.		
Conocimientos.		
Experiencia.		
Cualidades personales.		
<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

**Tabla No. 24** Ficha de datos personales[illegible]

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

Tabla No. 25 Plan de formación

PLAN DE FORMACIÓN						
<b>Departamento:</b> <b>Referencia:</b>						
Nº	OPERACIÓN	OBJETIVOS	CANTIDAD PERSONAS A FORMAR	RESPONSABLE FORMACIÓN	FECHA	TOTAL

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

**Tabla No. 26** Registro de formación

REGISTRO DE FORMACIÓN			
<b>ACCIÓN FORMATIVA:</b>  <b>DEPARTAMENTO:</b>  <b>FECHA REALIZACIÓN:</b>  <b>Nº HORAS:</b>  <b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN FORMATIVA:</b>			
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN FORMATIVA</b>			
1			
2			
3			
<b>ASISTENTES</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>RESULTADO ACCIÓN FORMATIVA</b>
<b>COMENTARIOS</b>			
FIRMA Y FECHA RESPONSABLE  DE DPTO:		FIRMA Y FECHA  RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:	

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

**Tabla No. 27** Encuesta de satisfacción del personal

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL						
Por favor, puntúe del 1 al 5 (1= muy deficiente, 5= excelente) los siguientes aspectos:						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Valore el ambiente de trabajo					
2	¿Se le explican con detalle las tareas a realizar?					
3	Valore la formación diaria que recibe					
4	¿El sueldo es adecuado al trabajo que realiza?					
5	¿Es adecuado el equipo de trabajo que se le proporciona?					
6	¿Son adecuadas las protecciones de las máquinas?					
7	Las herramientas que dispone para su trabajo, ¿son suficientes y adecuadas?					
8	¿Se siente motivado por la actividad comercial de la empresa <b>COMERCIAL MALDONADO?</b>					
<b>PROPUESTAS PARA MEJORAR</b>						
<b>FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA:</b>						

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto

**Tabla No. 28** Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto

	<b>REGISTRO</b>	<b>Versión:01</b>
<b>RG 14- MC</b>	<b>REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO</b>	<b>Fecha:17-02-2014</b>
<p><b>Lugar y Fecha</b></p> <p><b>SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PRODUCTO</b></p> <p><b>Sr</b></p> <p>Estimado..... sírvase revisar los parámetros o detalles del pedido que está realizando</p> <p><b>Requisitos del producto</b></p> <p>Características..... Fecha de entrega..... Plano N<sup>0</sup>.....</p> <p>Aprobado</p> <p>Rechazado</p> <p>Observaciones</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO  
**ELABORADO POR:** El Autor

#### 4.5 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se demuestra la factibilidad para realizar un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de comercialización de productos de aseo y belleza de la empresa “**COMERCIAL MALDONADO**”, bajo los estándares de la norma **ISO 9001: 2008**.

El sistema de gestión de calidad ayuda significativamente a la eliminación de las causas que originan los problemas.

Con la puesta en marcha de un proyecto piloto de mejoramiento continuo, producto del diseño del sistema de gestión de calidad se ha logrado determinar el cumplimiento sobre las expectativas de la presente investigación. Principalmente los resultados han sido beneficiosos en cuanto a:

- Mejoramiento en la ejecución de las actividades referentes a la comercialización de los productos, ya que actualmente se están superando las barreras que implica un modelo departamental, evitando la duplicación de esfuerzos debido a la falta de integración de los procedimientos de cada área.
- Optimización del uso de recursos, mediante una administración eficiente que permite alcanzar un máximo aprovechando del talento humano utilizado en los procesos de comercialización.
- Uso de registros como herramientas de control y medición sobre los procesos de comercialización y la determinación de la capacidad de estos, todo esto conlleva a la oferta de productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes de la empresa
- Unificación de esfuerzos por parte de la dirección y colaboradores de la empresa comercial Maldonado para la concepción de objetivos y metas propuestas.

- Potenciar la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
- Incremento de la rentabilidad de la empresa, producto de la reducción d costos y el control adecuado de los recursos.



## CONCLUSIONES

- a) La base para el éxito del Sistema de Gestión de Calidad diseñado para los procesos de comercialización de productos de aseo y belleza de la empresa “COMERCIAL MALDONADO” es el compromiso serio y real de la dirección de la empresa. el compromiso de la dirección de la empresa induce a las personas a la búsqueda del mejoramiento continuo y la calidad total.
- b) Un sistema de calidad establece la reunión de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos de una empresa para conseguir una gestión de calidad orientada a la satisfacción de su cliente. Por lo cual mediante sistemas de calidad certificados, las organizaciones se aseguran de que todos los factores que afectan a la calidad de los servicios estén bajo control y previenen cualquier tipo de deficiencia. Por lo tanto las organizaciones actúan sobre los procesos para incrementar su eficiencia, buscando en todo momento un beneficio añadido tanto para ellas mismas como para la satisfacción de las expectativas de sus clientes.
- c) Del análisis entre la Matriz FODA., se concluye que es necesario para “COMERCIAL MALDONADO” Diseñar una planificación estratégica, a fin de determinar los objetivos estratégicos; en la cual se oriente a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, para tener imagen institucional que oriente a la satisfacción del cliente.
- d) Las beneficios y ventajas que obtiene una empresa certificada con normas ISO 9001:2008 son: presentar una mejor consistencia en el servicio y en el desempeño del producto, mejores niveles de satisfacción del cliente, mejor opinión por parte del clientes, aumento de la productividad y eficiencia, reducción de costos de no calidad, mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo, ventaja competitiva, aumento en las oportunidades de ventas, reconocimiento.
- e) Para reducir las amenazas y eliminar las debilidades en la empresa “COMERCIAL MALDONADO”, es procedente implantar el modelo de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008, con el objeto de alcanzar la Certificación; a fin de reducir los

costos de no calidad y optimizar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos y tener un reconocimiento y aceptación internacional por parte de nuestros clientes.

- f) Los sistemas de gestión de calidad tienen la característica de la integración de la mejora continua como filosofía de gestión y la participación del total de empleados en la realización y aplicación de propuestas de mejora respecto a las actividades que desarrollan en la empresa. Por consiguiente cada error que se produce en la organización hay que convertirlo en una oportunidad de mejora interna y en una oportunidad de incrementar la satisfacción de nuestro cliente, que constituye el núcleo y razón de ser de nuestra actividad.
- g) La política y objetivos de calidad, así como el manual de calidad deben ser conocidos y puestos en práctica por todas las personas que conforman la empresa comercial Maldonado en cada tarea, actividad o procedimiento que se ejecute. de esta manera se asegura que las acciones, pensamientos y decisiones que se tomen estén dirigidas hacia la satisfacción del cliente y al aprovechamiento máximo de los recursos materiales, económicos, humanos y tecnológicos.

## RECOMENDACIONES

- a) Al gerente general de la empresa “COMERCIAL MALDONADO”.

Conformara un equipo directivo interno en la empresa que conozca plenamente las necesidades y oportunidades de mejora existentes en la empresa. Este equipo evaluara constantemente los avances y efectos sobre la ejecución y adaptabilidad de los procesos de comercialización a los requisitos de la Norma ISO 9001; 2008.

- b) Se recomienda que todas las planificaciones vayan encaminadas a la satisfacción del cliente.

- c) Es recomendable realizar una difusión de la política de calidad para incrementar el compromiso y socialización dentro de la organización.

- d) Es recomendable realizar auditorías internas en periodos estimados por la organización para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

- e) Implementar un plan de mejora continúa con el fin de preparar a la organización para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

- f) Implantar una estrategia de servicio al cliente, a fin de medir la atención y satisfacción del cliente, ya que el conocimiento cuantificado de la percepción y las expectativas de valor del cliente, así como la medición de su satisfacción, son la principal fuente de información para que la empresa modifique su plan estratégico, en concordancia con las nuevas tendencias administrativas.

- g) Se recomienda Implantar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, a fin de alcanzar la **EMPRESA COMERCIAL MALDONADO**, para orientar la cultura de la empresa al enfoque de la Calidad Total

## **BIBLIOGRAFIA**

**HATRE**, Alfonso Fernández Hatre. (2008) Implantación de un Sistema de Calidad Norma ISO 9001:2000. Asturias. Instituto del Fomento Regional.

**BOXWELL**, Robert J. (2005). "Benchmarking: para competir con ventaja". Madrid: Mc Graw Hill.

**INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION**. Norma Internacional ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario. 3ra.ed.Suiza: ISO Ginebra, 2005.

**INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA**. Guía de una gestión basada en procesos 1era Edición; andaluz: 2008.

**KISNERMAN**, Marcelo. Sistema de Gestión de Calidad. Los ocho principios de la Calidad. Referencia norma ISO 9001:2008.

**HAMMER**, Michael y James Champy (2003) Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution , Nueva York: Harper Business.

**HILLIER**, Frederick S. y Lieberman, Gerald J. (2007) .Introducción a la Investigación de Operaciones; sexta edición; México: Mc. Graw-Hill.

**MANGANELLI**, Raymond y Mark, Klein. (2005). Como hacer Reingeniería. Colombia: Editorial Norma S.A.

**MASAAKI**, Imai (2008) Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo México: MacGraw Hill

**ROJAS** Avalos, Cynthia. (2005) Reingeniería de Procesos. Ingeniería Civil Industrial. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.

**NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2008**, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

## **LINKOGRAFÍA**

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

<https://ec.dqs-ul.com/certificaciones/gestion-de-la-calidad.html>

2013-12-03

<http://www.corporacion3d.com/index.php/articulos/7-que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad>

2013-12-03

### **REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008**

[http://cursos.itchihuahua.edu.mx/pluginfile.php/72208/mod\\_resource/content/0/ISO9001-2008\\_Uso\\_academico.pdf](http://cursos.itchihuahua.edu.mx/pluginfile.php/72208/mod_resource/content/0/ISO9001-2008_Uso_academico.pdf)

2013-12-11

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

2013-12-16

### **MANUAL DE CALIDAD**

<http://www.unl.edu.ec/cisaq/wp-content/uploads/2011/04/MANUAL-DE CALIDAD.pdf>

2014-01-08

<http://calidadymejoracontinua.wikispaces.com/Manual+de+Calidad>

2014-01-08

## **PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD**

<http://www.inea.gob.mx/index.php/portallinea/ncalidadbncaldocumentacionbc/mnunormat eca-areas-direccion-procedimientos.html>

2014-01-15

<http://es.kioskea.net/contents/597-como-establecer-un-procedimiento-de- calidad>

2014-01-22

[http://www.portalcalidad.com/docs/cat71-procedimientos\\_calidad](http://www.portalcalidad.com/docs/cat71-procedimientos_calidad)

2014-02-11

## **REGISTROS DE CALIDAD**

<http://hederaconsultores.blogspot.com/2010/04/control-de-los-registros-segun- iso.html>

2014-02-18

[http://personales.upv.es/~faparisi/files\\_research/registros.pdf](http://personales.upv.es/~faparisi/files_research/registros.pdf)

2014-02-20



## ANEXOS

### Anexo A

#### CATÁLOGO DE PRODUCTOS

	<u>Franela</u> <u>Precio <del>1,89</del> \$ 1,72 \$</u> Franela		<u>Alcohol antiséptico en litro</u> <u>Precio <del>2,25</del> \$ 2,05 \$</u> Alcohol antiséptico en litro
	<u>Jabón de tocador</u> <u>Precio 0,56 \$</u> Jabón de tocador		<u>Ambiental en pastilla de 90 gramos</u> <u>Precio 0,91 \$</u> Ambiental en pastilla de 90 gramos
	<u>Jabón líquido</u> <u>Precio <del>2,69</del> \$ 2,44 \$</u> Jabón líquido		<u>Ambiental en spray de 360 cc</u> <u>Precio <del>2,96</del> \$ 2,69 \$</u> Ambiental en spray de 360cc
	<u>Lavavajilla de 1000 gramos</u> <u>Precio <del>2,50</del> \$ 2,27 \$</u> Lavavajilla de 1000 gramos		<u>Atomizador plástico</u> <u>Precio <del>1,31</del> \$ 1,19 \$</u> Atomizador plástico
	<u>Alcohol antiséptico en galón</u> <u>Precio <del>7,15</del> \$ 6,50 \$</u> Alcohol antiséptico en galón		<u>Cepillo de sanitario</u> <u>Precio <del>2,73</del> \$ 2,49 \$</u> Cepillo de sanitario con base plástica







#### PRODUCTOS RECIENTES



	<u>Franela</u> <u>Precio <del>1,89</del> \$ 1,72 \$</u>		<u>Esponja Multiusos</u> <u>Precio 0,47 \$</u>
	<u>Jabón de tocador</u> <u>Precio 0,56 \$</u>		<u>Jabón de tocador</u> <u>Precio 0,56 \$</u>
	<u>Jabón líquido</u> <u>Precio <del>2,69</del> \$ 2,44 \$</u>		<u>Detergente de 1 Kilo</u> <u>Precio <del>2,65</del> \$ 2,41 \$</u>

	<u>Lavavajilla de 1000 gramos</u> Precio <del>2,50 \$</del> 2,27 \$		<u>Ambiental en spray de 360 cc</u> Precio <del>2,96 \$</del> 2,69 \$
	<u>Alcohol antiséptico en galón</u> Precio <del>7,15 \$</del> 6,50 \$		<u>Ambiental en pastilla de 90 gramos</u> Precio <u>0,91 \$</u>
	<u>Alcohol antiséptico en litro</u> Precio <del>2,25 \$</del> 2,05 \$		<u>Alcohol antiséptico en galón</u> Precio <del>7,15 \$</del> 6,50 \$
	<u>Ambiental en pastilla de 90 gramos</u> Precio <u>0,91 \$</u>		<u>Destapador de cañerías</u> Precio <del>1,28 \$</del> 1,16 \$
	<u>Ambiental en spray de 360 cc</u> Precio <del>2,96 \$</del> 2,69 \$		<u>Lavavajilla de 1000 gramos</u> Precio <del>2,50 \$</del> 2,27 \$
	<u>Atomizador plástico</u> Precio <del>1,31 \$</del> 1,19 \$		<u>Cepillo plástico</u> Precio <u>1,15 \$</u>
	<u>Cepillo de sanitario</u> Precio <del>2,73 \$</del> 2,49 \$ 		<u>Cepillo de sanitario</u> Precio <del>2,73 \$</del> 2,49 \$


## PRODUCTOS DE BELLEZA

Set Profesional Make Up Sephora Original Maquillaje  U\$S 120 <sup>00</sup>	<u>Plancha Pelo Profesional Taiff Duall Húmedo O Seco Ceramica</u>  U\$S 79 <sup>99</sup>
--	---

<p><b><u>Plancha Rizador Pelo Profesional Taiff Look 2x1 Liso /ondas</u></b></p>  <p><b>U\$S 125<sup>00</sup></b></p>	<p><b><u>Productos Con Descuentos Y Obsequios</u></b></p> <p>Maquillaje Y Perfumes</p>  <p><b>U\$S 3<sup>00</sup></b></p>
<p><b><u>Anillos Adelgazantes/ Producto Nuevo Y Garantizado</u></b></p> <p>Anillos Magneticos De Silicona.</p>  <p><b>U\$S 4<sup>99</sup></b></p>	<p><b><u>Secador De Pelo Profesional Taiff Generador Iones 2000 W</u></b></p>  <p><b>U\$S 125<sup>00</sup></b></p>
<p><b><u>Rimel 4 En 1 Profesional De Aceite De Mamey Super Alargadora Producto 100% Natural Fórmula Super Alargadora.</u></b></p>  <p><b>U\$S 13<sup>00</sup></b></p>	<p><b><u>Bb Cream Skin79 100% Original Coreana Producto Certificado</u></b></p>  <p><b>U\$S 22<sup>00</sup></b></p>

<p><b><u>Plancha Pelo Profesional Taiff Titanium Ideal Keratina Iones</u></b></p>  <p><b>U\$S 125<sup>00</sup></b></p>	<p><b><u>Plancha Para Cabello Profesional</u></b></p> <p>Red Glass Infrared Flat Iron Thairapy 365</p>  <p><b>U\$S 180<sup>00</sup></b></p>
---	--

<p><b><u>Secador De Cabello Profesional Evok,1800watts Funcion Ionica</u></b></p> <p>Secador De Cabello <b>Profesional</b> 1800watts Funcion Ionica</p>  <p>U\$S 54<sup>00</sup></p>	<p><b><u>Cartera Y Set Productos Victoria's Secret Amber Romance</u></b></p>  <p>U\$S 59<sup>99</sup></p>
<p><b><u>Drysol ¡el Mejor Producto Contra La Sudoración!</u></b></p>  <p>U\$S 45<sup>00</sup></p>	<p><b><u>Bb Cream Skin79 100% Original Coreana Producto Certificado</u></b></p>  <p>U\$S 22<sup>00</sup></p>
<p><b><u>Productos De Omnilife</u></b></p>  <p>U\$S 2<sup>00</sup></p>	<p><b><u>Aloe Vera Forever Living Products Oferta Remate Limitados</u></b></p>  <p>U\$S 18<sup>00</sup></p>
<p><b><u>Perfume De Hombre Osadia De Yanbal + Producto Gratis.</u></b></p>  <p>U\$S 34<sup>50</sup></p>	<p><b><u>Perfume De Mujer Osadia De Yanbal + Producto Gratis.</u></b></p>  <p>U\$S 33<sup>50</sup></p>

<p><b><u>Chi-kit Reconstructor Termico-4 Productos</u></b></p>  <p>U\$S 82<sup>00</sup></p>	
--	--

<b><u>Reloj Casio Edifice Ef-550 Deluxe Formula 1 Sebastian Vettel</u></b>  <b>U\$S 195<sup>00</sup></b>	<b><u>Perfume De Mujer Sentir De Yanbal + Productos Gratis.</u></b>  <b>U\$S 39<sup>90</sup></b>
<b><u>Productos Para Bebés Y Niños/as!!!</u></b>  <b>U\$S 8<sup>90</sup></b>	<b><u>Perfume De Hombre Temptation De Yanbal + Producto Gratis.</u></b>  <b>U\$S 40<sup>90</sup></b>
<b><u>Perfume De Hombre Jaque De Yanbal + Productos Gratis.</u></b>  <b>U\$S 53<sup>00</sup></b>	<b><u>Kuroshitsuji: Sebastian Michaelis, Ciel Phantomhive Anime !!</u></b>  <b>U\$S 14<sup>99</sup></b>
<b><u>Forever Living Products Arctic Sea - Remate Oferta</u></b>  <b>U\$S 25<sup>00</sup></b>	<b><u>Reloj Casio Edifice Ef-558 Deluxe Formula 1 Sebastian Vettel</u></b>  <b>U\$S 185<sup>00</sup></b>
<b><u>Electroestimulador Profesional, Masajeador ,terapia , Etc..</u></b> Masajeador, Tonificador Electronico  <b>U\$S 20<sup>89</sup></b>	<b><u>Reloj Casio Edifice Ef-550 Deluxe Formula 1 Sebastian Vettel</u></b>  <b>U\$S 195<sup>00</sup></b>

<b><u>Masajeador, Tonficador, Anticelulitis, Sculptor Profesional</u></b>  <b>U\$S 13<sup>90</sup></b>	<b><u>Paleta Maquillaje 120colores Sombras Profesional Enviogratis</u></b>  <b>U\$S 48<sup>00</sup></b>
<b><u>Plancha Profesional Para Cabello Babyliiss Nano Titanio 450</u></b>  <b>U\$S 95<sup>00</sup></b>	<b><u>Micropigmentacion Profesional Cejasparpadoslabioscicatrices</u></b>  <b>U\$S 9<sup>90</sup></b>
<b>U\$S 65<sup>00</sup></b> <b><u>Combo Secador Y Plancha Profesional Babyliiss Nano 450</u></b>  <b>U\$S 95<sup>00</sup></b>	<b><u>Nueva Cortadora De Pelo Wahl Profesional, Classic Series</u></b> Poderoso Motor V4000 No Se Calienta  <b>U\$S 85<sup>00</sup></b>

## Anexo B

### Registro de compromiso y/o toma la decisión

<b>COMERCIAL MALDONADO</b>	Versión: 01
	Código: SGC - MC
<b>TÍTULO:</b> Registro 1 La empresa "COMERCIAL MALDONADO" toma la decisión de elaborar el: <b>Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008</b>	Fecha: 04/02/2014

#### CUERPO DE LA ACTA

- ✓ La empresa Comercial Maldonado, toma decisión de implementar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2008, se delega como representante de la dirección a la señora **Patricia Maldonado** y como responsable de la elaboración del sistema de gestión de calidad (SGC), al Sr: **Juan Carlos Muyulema Allaica**, estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de los programas carrera U.E.D (FADE)
- ✓ El Encargo de la dirección para con el responsable del diseño para la elaboración, implementación y mantenimiento (SGC), y la provisión de recursos.
- ✓ Para posteriores socializar este deseo con los que conforman la empresa denominada **COMERCIAL MALDONADO**

#### CONCLUSIONES

.....

.....

#### RECOMENDACIONES

.....

.....

RESPONSABLE	DELEGADO DE LA DIRECCION
NOMBRES	
Juan Carlos Muyulema	Patricia Maldonado
_____	_____

## Anexo C

### Guía de Conformidad

La Guía de Conformidad o Autoevaluación contempla las 5 cláusulas de la Norma ISO 9001: 2008, con sus subíndices y desglosada en los siguientes elementos:

4. Sistema de Gestión de la Calidad;
5. Responsabilidad de la Dirección;
6. Gestión de los Recursos;
7. Realización del Servicio;
8. Medición, Análisis y mejora.



Ítem	Descripción	
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>	
a	Se ha establecido un mapa de procesos	Figura 4.3. Mapa de procesos
b	Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos.	12 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL MALDONADO (pág. 70)
c	Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos.	4.4 Registros de calidad
d	Se dispone de los recursos e información para soportar la operación y el seguimiento de los procesos.	Anexo B Registro de compromiso y/o toma la decisión
e	Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos que afectan a la calidad	4.4 Registros de calidad
f	Se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.	9. <b>Mejora Continua</b> (pág. 64) desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad. Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad.



	<b>Pje. Subcriterio</b>	
--	-------------------------	--

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>4.2</b>	<b>Requisitos de la documentación</b>	
<b>4.2.1</b>	<b>Generalidades</b>	
a	Existe una declaración documentada de la Política y Objetivos de la Calidad.	Tabla 4.1. Objetivos de la calidad
b	Existe un Manual de la Calidad	4.3 MANUAL DE CALIDAD  Edición N: 01 Fecha: 04-02-2014
c	Existen procedimientos documentados.	12. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL MALDONADO (pág. 70)  4.4 Registros de calidad
d	Existen los documentos necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos	4.4 Registros de calidad
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>4.2.2</b>	<b>Manual de la Calidad</b>	
a	El Manual de la Calidad describe el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la justificación de cualquier exclusión	2.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:
b	El Manual de la Calidad hace referencia a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad, o referencia a estos.	Figura 4.2 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Nivel de División
c	El Manual de la Calidad describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	12. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL MALDONADO (pág. 70)
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>4.2.3</b>	<b>Control de los documentos</b>	
a	Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (pág. 63)
b	Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y luego son aprobados nuevamente	7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (pág. 63)

c	Se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos	12. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL MALDONADO (pág. 70)  4.4 Registros de calidad
d	Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	8. COMUNICACIÓN INTERNA. (pág. 64)
e	Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	12. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL MALDONADO (pág. 70)  4.4 Registros de calidad
f	Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución	4.4 Registros de calidad.
g	Se previene el uso de documentos obsoletos y son identificados cuando son mantenidos.	4.4 Registros de calidad.
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>4.2.4</b>	<b>Control de los registros</b>	
a	Se ha establecido y mantiene evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
b	Los registros son legibles, identificables y recuperables	Tabla 4.16 Registro control de proceso
c	Hay un procedimiento para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempo de retención y disposición de registros.	4.4.7 Registro de auditoría interna
	<b>Pje Subcriterio</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>	
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la Dirección</b>	
La alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad		
a	La alta Dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.	8. COMUNICACIÓN INTERNA. (pág. 64)  10.1 POLÍTICA DE CALIDAD
b	La alta Dirección ha establecido la Política de la Calidad	10.1 POLÍTICA DE CALIDAD (pág. 65)
c	La alta Dirección asegura que se establecen los Objetivos de la Calidad	Tabla 4.1. Objetivos de la calidad

d	La alta Dirección lleva a cabo revisiones del sistema de gestión de la calidad	7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (pág. 63)
e	La alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos	Anexo B Registro de compromiso y/o toma la decisión
	<b>Pje Subcriterio</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>5.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>	
a	La alta Dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de éste.	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del
	<b>Pje Subcriterio</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>5.3</b>	<b>Política de la Calidad</b>	
a	La Política de la Calidad es adecuada al propósito de la organización.	10. PLANEACION ESTRATEGICA (pág. 65)
b	La Política de la Calidad incluye el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema.	10. PLANEACION ESTRATEGICA (pág. 65)
c	La Política de la Calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad	Tabla 4.1. Objetivos de la calidad
d	La Política de la Calidad es comunicada y entendida dentro de la organización	8. COMUNICACIÓN INTERNA. (pág. 64)
e	La Política de la Calidad es revisada para su continua adecuación	7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (pág. 63)
	<b>Pje Subcriterio</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>	
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos de la Calidad</b>	
a	La alta Dirección asegura que los Objetivos de la Calidad son establecidos y revisados en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización	7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (pág. 63)
b	Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad	Tabla 4.1. Objetivos de la calidad
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>5.4.2</b>	<b>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	

a	La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del sistema de gestión y los objetivos de la calidad	10. PLANEACION ESTRATEGICA (pág. 65)
b	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios a éste	10. PLANEACION ESTRATEGICA (pág. 65)
	<b>Pje Subcriterio</b>	

Ítem	Descripción	
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	
<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>	
a	Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	12 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL MALDONADO
Ítem	Descripción	
<b>5.5.2</b>	<b>Representante de la dirección</b>	
	Se ha designado a un miembro de la dirección como Encargado de Calidad	
a	El Encargado de Calidad asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Anexo B Registro de compromiso y/o toma la decisión
b	El Encargado de Calidad informa a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora	Anexo B Registro de compromiso y/o toma la decisión
c	El Encargado de Calidad asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización	Anexo B Registro de compromiso y/o toma la decisión
Ítem	Descripción	
<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación Interna</b>	
a	La Dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación dentro de la organización	8. COMUNICACIÓN INTERNA. (pág. 64)
b	La comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	8. COMUNICACIÓN INTERNA. (pág. 64)
	<b>Pje Subcriterio</b>	

Ítem	Descripción	
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la dirección</b>	
<b>5.6.1</b>	<b>Generalidades</b>	

a	La alta Dirección realiza a intervalos planificados revisiones al sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia	7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (pág. 63) 4.3 MANUAL DE CALIDAD Edición N: 01 Fecha: 04-02-2014
b	Las revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad	7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (pág. 63)
c	Las revisiones incluyen las políticas y objetivos de la calidad	4.3 MANUAL DE CALIDAD Edición N: 01 Fecha: 04-02-2014
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>5.6.2 Información para la revisión</b>		
a	La revisión del sistema de gestión incluye los resultados de auditorías	4.4.7 Registro de auditoría interna
b	La revisión del sistema de gestión incluye la retroalimentación del cliente	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
c	La revisión del sistema de gestión incluye el desempeño de los procesos y conformidad del servicio	4.4.6 Registro informe de no conformidades
d	La revisión del sistema de gestión incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas	4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.
e	La revisión del sistema de gestión incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas	Tabla 4.5 Registro acta de revisión por la dirección.
f	La revisión del sistema de gestión incluye los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	Tabla 4.5 Registro acta de revisión por la dirección.
g	La revisión del sistema de gestión incluye las recomendaciones para la mejora	Tabla 4.7. Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>		

a	Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4.6 Registro informe de no conformidades
b	Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar el asistencia en relación con los requisitos del cliente	4.4.6 Registro informe de no conformidades
c	Se documentan todas las decisiones y acciones respecto de las necesidades de recursos	Tabla 4.7. Registro de acciones correctivas,
	<b>Pje Subcriterio</b>	
Ítem	<b>Descripción</b>	
<b>6</b>	<b>Gestión de los recursos</b>	
<b>6.1</b>	<b>Provisión de recursos</b>	
a	La organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de éste	Anexo B Registro de compromiso y/o toma la decisión
b	La organización proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos	Anexo B Registro de compromiso y/o toma la decisión
	<b>Pje Subcriterio</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>6.2</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
<b>6.2.1</b>	<b>Generalidades</b>	
a	El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia	4.4.13 Registros de selección y formación personal  Tabla 4.17 Ficha descripción puesto de trabajo
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>6.2.2</b>	<b>Competencia, toma de conciencia y formación</b>	
a	Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio	4.4.13 Registros de selección y formación personal  Tabla 4.17 Ficha descripción puesto de trabajo

b	Se proporciona la formación necesaria para lograr las competencias del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto	Tabla 4.19 Plan de formación
c	Se evalúa eficacia de las acciones de formación y educación	4.4.13 Registros de selección y formación personal
d	Se asegura que las personas estén conscientes de la pertinencia importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de la calidad	Tabla 4.21 Encuesta de satisfacción del personal
e	Se mantienen los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto	4.4.13 Registros de selección y formación personal
<b>Pje Subcriterio</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>	
Se ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto		
a	Se han identificado los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto	
b	Se han identificado los equipos para los procesos (tanto hardware como software) que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto	
c	Se han identificado los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto	
<b>Pje Subcriterio</b>		

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>6.4</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	
a	Se han determinado y gestionan los ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto	
<b>Pje Subcriterio</b>		

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>7</b>	<b>Realización del producto</b>	
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del producto</b>	
Los procesos necesarios para la realización del servicio son desarrollados en forma planificada.		
a	La planificación incluye los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.	Tabla 4.16 Registro control de proceso

b	La planificación incluye el establecimiento de los procesos, documentos y la proporción de los recursos específicos.	Tabla 4.16 Registro control de proceso
c	La planificación incluye las actividades de verificación, validación e inspección y ensayo/prueba específicas y criterio	Tabla 4.16 Registro control de proceso
d	La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de los procesos realizados	4.4 Registros de calidad.
<b>Pje Subcriterio</b>		

Ítem	Descripción	
<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>	
<b>7.2.1</b>	<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>	
a	Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo aquellos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto  4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
b	Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o previsto del servicio	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
c	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
d	Se determina cualquier requisito adicional requerido por la organización	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
Ítem	Descripción	
<b>7.2.2</b>	<b>Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	



a	Se revisa que los requisitos del producto estén definidos	4.4.10 Registro de evaluación de proveedores 4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
b	Se resuelven todas las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente	4.4.10 Registro de evaluación de proveedores
c	Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>7.2.3</b>	<b>Comunicación con el cliente</b>	
a	Se informa sobre el producto	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
b	Se atiende en forma eficaz las consultas e informa sobre modificaciones al cliente	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
c	Se recoge la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
	<b>Pje Subcriterio</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>	
<b>7.4.1</b>	<b>Proceso de compras</b>	
a	Se asegura que los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados.	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto

b	El alcance del control aplicado al proveedor depende del impacto de los productos sobre el producto final	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
c	Los proveedores son seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización	4.4.10 Registro de evaluación de proveedores
d	Existen criterios para la selección, evaluación y la re- evaluación de proveedores	4.4.10 Registro de evaluación de proveedores
e	Se mantienen registros de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción emprendida	4.4.10 Registro de evaluación de proveedores
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>7.4.2</b>	<b>Información de las compras</b>	
a	La información para las compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
b	La información para las compras incluye los requisitos para la calificación del personal	4.4.10 Registro de evaluación de proveedores
c	La información para las compras incluye los requisitos del sistema de gestión de la calidad	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto

<b>7.4.3</b>	<b>Verificación de los productos comprados</b>	
a	Se inspecciona o comprueba por otro medio que los productos comprados cumplen con las especificaciones	4.4.11 Registro de elementos de entrada
b	La información de compra contiene los requerimientos de verificación en las instalaciones del proveedor	4.4.11 Registro de elementos de entrada
	<b>Pje Subcriterio</b>	

Ítem	Descripción	
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>	
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>	
Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora		
a	Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora demuestran la conformidad.	4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.
b	Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la conformidad del sistema de gestión de la calidad	4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.
c	Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad	4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora
	<b>Pje Subcriterio</b>	

Ítem	Descripción	
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición</b>	
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>	
a	Se determina la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
b	Existen métodos para obtener la información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
c	Se utiliza la información sobre la percepción del cliente en mejorar el producto y/o servicio.	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente

Ítem	Descripción	
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoría interna</b>	
Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas		

a	La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas	4.4.7 Registro de auditoría interna
b	La auditoría interna se implementado y se ha mantenido de manera eficaz	4.4.7 Registro de auditoría interna
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>	
El seguimiento y las mediciones demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados		
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>8.2.4</b>	<b>Seguimiento y medición del producto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registra la conformidad con respecto a los criterios de aceptación.</li> <li>• Los registros indican la(s) persona(s) que autorizan la liberación del producto.</li> <li>• La liberación del producto y la prestación del servicio se lleva a cabo una vez se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas</li> </ul>		
	<b>Pje Subcriterio</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>8.3</b>	<b>Control del servicio no conforme</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional</li> <li>• Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas</li> <li>• Los productos no conformes pueden ser reprocesados para eliminar el problema detectado</li> <li>• Los productos no conformes pueden ser liberados o aceptados bajo concesión por una autoridad pertinente</li> <li>• Los productos no conformes pueden ser inutilizados para impedir su uso o aplicación originalmente previsto</li> <li>• Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente</li> <li>• El producto corregido es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos</li> <li>• Al detectar una no conformidad después de la entrega del producto se toman las acciones apropiadas a los efectos potenciales</li> </ul>		4.4.6 Registro informe de no conformidades
	<b>Pje Subcriterio</b>	

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
<b>8.4</b>	<b>Análisis de datos</b>	
Se han determinado los datos a recopilar y analizar para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad		

a	El análisis entrega información sobre la satisfacción del cliente	4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente
b	El análisis entrega información sobre la conformidad de los productos	4.4.14 Registro revisión de los requisitos relacionados con el producto
c	El análisis entrega información sobre las características y tendencias de los procesos y productos	4.4.6 Registro informe de no conformidades
d	El análisis entrega información sobre las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas	4.4.6 Registro informe de no conformidades
e	El análisis entrega información sobre los proveedores	4.4.10 Registro de evaluación de proveedores
<b>Pje Subcriterio</b>		

Ítem	Descripción	
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>	
<b>8.5.1</b>	<b>Mejora continua</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad</li> <li>Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante los resultados de las auditorías</li> <li>Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis de datos</li> <li>Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante las acciones correctivas</li> <li>Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión por la dirección</li> </ul>	<b>9. Mejora Continua</b> (pág. 64) desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad. Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad,
Ítem	Descripción	
<b>8.5.2</b>	<b>Acción correctiva</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades</li> <li>• Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no-conformidades encontradas</li> <li>• Las no conformidades son revisadas para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir</li> <li>• Se determinan las acciones necesarias para implementar la acciones y registrar los resultados de las acciones tomadas</li> </ul>	4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.
Ítem	Descripción	
<b>8.5.3</b>	<b>Acción preventiva</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se determinan las no-conformidades potenciales y sus causas</li> <li>• Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales</li> <li>• Se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no-conformidades</li> <li>• Son determinadas e implementada las acciones necesarias</li> <li>• Son registrados los resultados de las acciones tomadas</li> <li>• Se revisan las acciones preventivas tomadas</li> </ul>	4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.
	<b>Pje Subcriterio</b>	

**FUENTE:** COMERCIAL MALDONADO

**ELABORADO POR:** El Autor

**Anexo D**  
**Procedimientos obligatorios**

COMERCIAL MALDONADO		
<b>Responsables:</b>  Gerente		<b>Fecha:</b>
<b>PARTICIPAN</b>  ✓ Representante de la dirección ✓ Responsables de los demás procesos		
<b>OBJETIVO:</b> Planificar los procedimientos y recursos necesarios obligatorios que garantice la normalidad de las actividades y procesos de la organización.		
ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
<b>Control de documentos</b>		
✓ Necesidad de documentación del sistema de gestión de calidad	✓ Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión ✓ Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos. ✓ Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos. ✓ Se dispone de los recursos e información para soportar la operación y el seguimiento de los procesos. ✓ Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos que afectan a la calidad ✓ Se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.	✓ Control de documentos ✓ Tabla 4.16 Registro control de proceso
<b>Control de registros</b>		
✓ Promocionar evidencia	✓ Se ha establecido y mantiene evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión ✓ Los registros son legibles, identificables y recuperables ✓ Hay un procedimiento para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempo de retención y disposición de registros	✓ 4.4.9 Registro de encuesta de satisfacción del cliente ✓ Tabla 4.16 Registro control de proceso ✓ 4.4.7 Registro de auditoría interna

Auditoria interna		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Necesidad de llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas</li> <li>✓ La auditoría interna se implementado y se ha mantenido de manera eficaz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4.4.7 Registro de auditoría interna</li> </ul>
Control de producto no conforme		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar y controlar productos no conformes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional</li> <li>✓ Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas</li> <li>✓ Los productos no conformes pueden ser reprocesados para eliminar el problema detectado</li> <li>✓ Los productos no conformes pueden ser liberados o aceptados bajo concesión por una autoridad pertinente</li> <li>✓ Los productos no conformes pueden ser inutilizados para impedir su uso o aplicación originalmente previsto</li> <li>✓ Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente</li> <li>✓ El producto corregido es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos</li> <li>✓ Al detectar una no conformidad después de la entrega del producto se toman las acciones apropiadas a los efectos potenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4.4.6 Registro informe de no conformidades</li> </ul>



Acción correctiva y preventiva		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones para eliminar causas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades</li> <li>✓ Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas</li> <li>✓ Las no conformidades son revisadas para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir</li> <li>✓ Se determinan las acciones necesarias para implementar las acciones y registrar los resultados de las acciones tomadas.</li> <li>✓ Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales</li> <li>✓ Son registrados los resultados de las acciones tomadas</li> <li>✓ Se revisan las acciones preventivas tomadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4.4.3 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora.</li> </ul>

FUENTE: COMERCIAL MALDONADO  
 ELABORADO POR: El Autor